

### Sozialarbeit als "bescheidene" Profession

Schütze, Fritz

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Schütze, F. (1992). Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. In B. Dewe, W. Ferchhoff, & F.-O. Radtke (Hrsg.), *Erziehen als Profession: zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern* (S. 132-170). Opladen: Leske u. Budrich. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-49362>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

## Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession

### 1. Das Für und Wider von Sozialarbeit als Profession

Die Debatte, ob und in welcher Hinsicht Sozialarbeit eine Profession sei, ist bis heute unentschieden. Die in Anlehnung an Etzioni (1964: 87 ff) getroffene Feststellung, Sozialarbeit sei eine „Halb“- bzw. „Semi-Profession“ (vgl. etwa Gildemeister 1982, Kap. 4.2; Dewe, Ferchoff, Peters 1984: 306 f; Dewe und Otto 1984: 780-787), wird stets nur als vorläufige Antwort aufgefaßt, die einen Eindruck über den faktisch nicht-auskristallisierten Entwicklungsstand der Sozialarbeit als Profession im Vergleich zu anderen Professionen wiedergibt. Sie erhebt nicht den Anspruch, den theoretisch interessanten Kern der Fragestellung zu klären, ob und in welcher Weise Sozialarbeit eine essenziell professionelle Sozialwelt ist bzw. auf dem Wege dorthin ist.

Immer dann, wenn versucht wird, tiefergehende Antworten zu geben, beginnt ein widerstreitendes Konzert von Stimmen. Historisch kann man davon ausgehen, daß in den Vereinigten Staaten sehr früh, d.h. seit spätestens dem zweiten Jahrzehnt dieses Jahrhunderts, die Sozialarbeit eine professionalistische Entwicklung genommen hat (vgl. etwa Lubove 1965 sowie Wilensky und Lebeaux 1965: 283-334), während in Deutschland für die Zeit bis einschließlich der zwanziger Jahre – und damit angesichts des intellektuellen Kahlschlags der Nazizeit eigentlich bis nach dem Zweiten Weltkrieg – von der nicht-professionalistischen Ideen- und Institutionengeschichte der Sozialarbeit ausgegangen werden muß (Sachße 1984, 1985). Bei der Debatte um die heutigen Professionalisierungsaspekte der Sozialarbeit muß bedacht werden, daß es weniger um die Deskription eines Zustandes, denn um die Erörterung von Entwicklungsmöglichkeiten, -wünschbarkeiten bzw. auch -gefahren geht. Relativ einhellig wird in diesem Sinne die Möglichkeit und Wünschbarkeit der in der strukturfunktionalistischen Theorie betonten und begrüßten Expertenprofessionalität für die Sozialarbeit abgelehnt (vgl. Dewe, Ferchoff, Peters 1984: 325-331). Bei der Frage, ob eine nicht-expertokratische Professionalität der Sozialarbeit möglich und wünschbar sei, scheiden sich die Geister. Sachße (1984: 288 f.) ist angesichts der Breite und des Unspezifischen des Arbeitsfeldes der Sozialarbeit eher skeptisch. Oevermann (1979) entwickelt mit seiner Theorie der stellvertretenden Deutung der Probleme des Klienten durch den Professionellen im Wege des

hermeneutischen Fallverstehens eine interessante Forschungsperspektive auch für professionelles Handeln im Rahmen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Diese Perspektive ist hier im Prinzip von anderen Autoren fortgeführt worden (vgl. etwa Dewe und Otto 1984: 795-801).

Allerdings muß, wenn man nun tatsächlich von einer professionellen Grundlage der Sozialarbeit im Fallverstehen und in der stellvertretenden Deutung ausgeht, noch sorgfältiger bedacht werden, daß auch eine hermeneutische bzw. interpretative professionelle Kunstlehre des Fallverstehens trotz ihrer Basis in alltagsweltlichen Handlungskompetenzen als systematisches Erkundungs- und Analyseverfahren besonders eingeübt werden muß und zu ihrer geordneten Anwendung im beruflichen Handlungsvollzug der Verinnerlichung zunächst expliziter Verfahrensprozeduren der Untersuchung und entsprechender Sozialisationsprozeduren bedarf (vgl. Oevermann u.a. 1979, Wagner 1984, Reichertz 1986 sowie insbesondere auch Bohnsack 1983: 169-182, Bohnsack 1991). Ähnlich mögen die Verfahren der biographietheoretischen Fallanalyse genannt werden, die als interpretative Vorgehensweisen wie die hermeneutische Sequenzanalyse in abgekürzter Form in die praktischen Analyseprozeduren der Professionellen übernommen werden können (vgl. z.B. Heine-meier/Robert 1984, Riemann 1987; Schütze 1983, 1984, 1989; Riemann und Schütze 1987, 1991; Rosenthal 1987).

Es wäre also denkbar, daß professionelle Sozialarbeiter Kunstlehren der fallverstehenden Interpretation in der einen oder anderen Version aus den Sozialwissenschaften explizit übernehmen und systematisch anwenden – ganz davon abgesehen, daß derartige Interpretationsverrichtungen bei ihnen immer schon naturwüchsig-bruchstückhaft zur Anwendung kommen könnten. Inwieweit würde die Übernahme solcher wissenschaftlich (mehr oder weniger) fundierten Kunstformen der fallverstehenden Interpretation nun wiederum auf eine neue Art von Expertenautorität hinauslaufen? Diese Frage und die der Kontrolle solcher neuen Formen von Expertenautorität werden bisher noch nicht erörtert. Zudem: auch ist sicherlich, wenn man zunächst das empirische Material heranzieht und nicht bereits *vor* dem Durchgang durch dieses die Theorie idealtypisch zuspitzen will (vgl. Dewe, Ferchoff, Peters 1984: 320) – was man zur Markierung und Profilierung einer theoretischen Debatte zunächst durchaus tun kann –, stellvertretende Deutung nur *eine*, wenn auch eine ganz zentrale, der Kernaktivitäten professionellen Handelns.

Von welchem theoretischen Standpunkt auch immer man sich den beruflichen Handlungsvollzügen der Sozialarbeit nähert, es muß davon ausgegangen werden, daß berufliches Handeln in Sozialarbeit und Sozialpädagogik eine Reihe professioneller Merkmale und des Leidens an den Problemen professionellen Handelns aufweist. Zudem offenbaren die autobiographischen Selbstthematisierungen vieler Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter eine hochgradig professionsbezogene Ausrichtung. Kurz: zahlreiche interaktions- und biographieanalytische Befunde zum Berufshandeln in Sozialarbeit und Sozialpädagogik entsprechen den empirisch-

theoretischen Professionsmerkmalen, wie sie vom Chicago-Soziologen Everett Hughes und seinem theoretischen Nachfolger Anselm Strauss formuliert worden sind (s. Abschnitt 2). Es ist wichtig, in der Hitze der professionspolitischen und ideologiekritischen Debatte zum Für und Wider von Professionalisierung, Deprofessionalisierung, Entprofessionalisierung, alltagsbegründeter Professionalisierung, auf stellvertretendes Deuten bezogener Professionalisierung, usw. im Bereich der Sozialarbeit und Sozialpädagogik nicht aus dem Auge zu verlieren, daß es die empirischen Tatbestände des professionellen Handelns, der professionellen Handlungsprobleme, der professionellen Fehler, der biographischen Leiden an der Professionalität, der Paradoxien professionellen Handelns, der intuitiv vollzogenen interpretativen Fallanalysen im Arbeitsfeld der Sozialarbeit und Sozialpädagogik – jenseits aller Wünschbarkeit oder Nicht-Wünschbarkeit – immer schon gibt.

Bis auf besonders gekennzeichnete Kontexte beschäftigt sich der vorliegende Beitrag lediglich im assertorischen Aussagemodus mit dem empirischen Tatbestand professioneller Erscheinungen in der sozialen Welt der Sozialarbeit, nicht jedoch im askriptiven, voluntativen, deontischen oder ideologiekritischen Aussagemodus mit dem Für und Wider von Professionalisierung in der Sozialarbeit. Assertorischer Aussagemodus auf der einen Seite und voluntative, deontische bzw. ideologiekritische Aussagemodi auf der anderen Seite werden in der Debatte um die Professionalisierung der Sozialarbeit und Sozialpädagogik nicht immer hinreichend voneinander analytisch geschieden. (Zudem: der Artikel versucht, professionelle Merkmale von Sozialarbeit *und* Sozialpädagogik auszubuchstabieren. Aus sprachlichen Vereinfachungsgründen wird im folgenden zumeist nur der Terminus „Sozialarbeit“ verwendet; die Berufsbereiche der Sozialpädagogik sind dann stets mitgedacht. Der Ausdruck „Sozialpädagogik“ wird nur dann verwendet, wenn ein Beispiel aus sozialpädagogischen Arbeitsfeldern im engeren Sinne verwendet wird oder wenn im Kontext der Argumentation *pädagogische* Aspekte dominant sind. – Sicherlich besteht gegenwärtig die Tendenz, „Sozialpädagogik“ zum Oberbegriff für alle professionellen und wissenschaftlichen Aktivitäten im Bereich des Sozialwesens zu machen. Diese Tendenz erscheint mir nicht glücklich zu sein, da nicht alle Kern-Handlungsmuster im Sozialwesen pädagogischer Natur sind.)

Die im folgenden übernommene Professionsperspektive von Everett Hughes und Anselm Strauss feiert oder kritisiert den Tatbestand der Professionalität nicht global, sondern betrachtet ihn unter einer „verfremdenden“ ethnographischen Perspektive, der dem Anspruch nach eine besondere Sensibilität für das Verdeckte innewohnt: für die Fehler, die Paradoxien und die biographischen Verwicklungen des professionellen Handelns.

## 2. Die Professionstheorie der Chicago-Soziologie und des Symbolischen Interaktionismus

Die Debatte über die Frage, ob Sozialarbeit eine Profession sei, leidet oft unter der Unklarheit darüber, welcher Begriff von Profession und Professionalität zugrundegelegt wird. Es ist sinnvoll, nicht nur die berufsethisch-normativen und expertenrationalen Aspekte professioneller Sinnwelten in eine Begriffsexplikation aufzunehmen, sondern auch die problematischen Aspekte der professionalistischen Interessenvertretung und des professionellen Handelns. Dies entspricht der ambivalenten Erfahrung, welche die Laienwelt mit dem professionellen Handeln macht; zu dieser Erfahrung gehören auch berufsständischer Egoismus, Machtansprüche, Kunstfehler und deren mehr oder weniger gekonnte Verschleierung. Eine dem Anspruch nach realistische Begriffsexplikation von Profession hat folgende Dimensionen:

(a) Eine Profession ist ein – von der alltäglichen Laienwelt, aber auch von anderen Expertensinnwelten – relativ abgegrenzter Orientierungs- und Handlungsbereich, in welchem sowohl wissenschaftlich als auch praktisch ausgebildete Berufsexperten gesellschaftlich lizenzierte Dienstleistungen für ihnen per gesellschaftlichem Mandat anbefohlene Klienten bzw. Abnehmer vollbringen. Der Idealfall des „Anbefohlenseins“ realisiert sich dadurch, daß der präsumtive Klient selbst und freiwillig den Kontakt mit den Berufsexperten aufnimmt – dies unter der Maßgabe, daß dann der letztere für die Problembearbeitung von der Gesellschaft beauftragt und verantwortlich gemacht wird. Die Freiwilligkeit der Kontaktschließung ist freilich nicht immer gegeben, wie das Beispiel des Schülers in einer Gesellschaft mit Schulpflicht zeigt. Das „Anbefohlensein“ impliziert stets, daß der Berufsexperte das Wohl des Klienten im Auge hat; hierbei kann es jedoch zum Widerstreit zwischen den Orientierungen am Wohl unterschiedlicher Klientengruppen kommen – so etwa u.U. in der Familienhilfe zwischen der Orientierung am Wohl des einen oder anderen Kindes, am Wohl der Mutter oder am Wohl des Vaters. Auch kann beim „Anbefohlensein“ ein Widerstreit zwischen der Orientierung am Einzelwohl des Klienten einerseits und der Orientierung am Wohl der Allgemeinheit andererseits auftreten, wie insbesondere das Beispiel der juristischen Berufsgruppen zeigt; stets ist freilich eine grundsätzliche Orientierung am Klientenwohl unabdingbarer Wesenszug des professionellen Handelns.

(b) Der relativ abgegrenzte Orientierungs- und Handlungsbereich der Profession ist auf einen Verbund von höhersymbolischen (vgl. Schütz 1971: 396; Kamlah und Lorenzen 1967: 100 ff) Teil-Sinnwelten ausgerichtet, die beim heutigen Entwicklungsstand komplexer Leistungsgesellschaften durch verschiedene Wissenschaftsdisziplinen fundierenden und anwendungsbezogenen Charakters gespeist sind. Auf diese Weise ist es möglich, die Projekt- und Fallproblematiken der Klienten auf

ihre generellen Bewegungsmechanismen hin zu analysieren und zu bearbeiten. Die Interaktion mit den Klienten gestaltet sich entsprechend im Rahmen der einen oder anderen höhersymbolischen Interaktionsmodalität; die Kundgaben der Klienten werden unter den Sinnwelt-Gesichtspunkten der Profession anders und tiefer interpretiert, als das in der alltagsweltlichen Existenzwelt der Fall ist. Die Sinnquellen für die professionellen Interpretationen sind den Klienten zunächst nicht zugänglich; die Möglichkeiten der Interpretation sind ihnen zunächst verborgen. (Dies soll sich konkret mit Bezug auf die Problemfälle der Klienten im Lauf ihrer Zusammenarbeit mit den Professionellen ändern – im Sinne einer Hilfe zur Selbstanalyse.)

(c) Der Berufsexperte schließt mit dem ihm anbefohlenen Klienten einen stets prekären, immer wieder gefährdeten Vertrauenskontrakt, der sich auf die Beförderung des – vom Berufsexperten so verstandenen (und stets mißdeutbaren) – Wohls des Klienten durch den Vollzug der professionellen Arbeit ausrichtet. Idealerweise wird der Vertrauenskontrakt im Wege diskursiver Kommunikation hergestellt; in der Praxis wird er aber aufgrund des Wissens- und Machtgefälles zwischen dem Berufsexperten und dem Klienten recht häufig lediglich mehr oder weniger „automatisch“, d.h. (möglicherweise fälschlich) unproblematisch und (möglicherweise nur scheinbar) unwidersprochen, unterstellt. Das betrifft auch die Frage, was das Wohl des Klienten sei: eigentlich ist diesbezüglich eine diskursive Abklärung der Perspektive des Berufsexperten mit der Perspektive des Klienten erforderlich; in der Praxis wird gerade hier jedoch sehr häufig „automatisch“ Sinnübereinstimmung unterstellt, wobei der Berufsexperte (fälschlich) annimmt, er könne letztlich auch allein bestimmen, was das Wohl des Klienten sei.

(d) Der Berufsexperte wendet im Arbeitsablauf besondere, mitunter sogar mächtige, der Laienwelt in ihrer Systematik jedenfalls nicht ohne weiteres zugängliche Analyse- und Handlungsverfahren auf wissenschaftlicher Grundlage an, die für den Klienten z.T. unangenehm oder gar schmerzhaft, auf jeden Fall aber eingreifend in seine alltagsweltliche Lebenssphäre sind. Die Analyse- und Handlungsverfahren beziehen sich auf die Bearbeitung der Projekt- bzw. Fallproblematik des Klienten, sie übersetzen also stets allgemeine Gesichtspunkte aus der wissenschaftlich fundierten höhersymbolischen Sinnwelt der Profession in die singulären „existenzweltlichen“ Lebenssituationen des Klienten mit ihren komplexen Rahmen-Merkmalen, die z.T. zunächst noch den Mechanismen der Projekt- bzw. Fallproblematik äußerlich sind, aber Bedingungen für deren Bearbeitung und Kontrolle setzen.

(e) Was das Projekt ist, wird in erster Annäherung durch die Handlungsplanung des Klienten und die in der Interaktion mit den anderen Beteiligten ausgehandelte handlungsschematische Ablaufsstruktur (Kallmeyer und Schütze 1976) bestimmt; der Professionelle kommt ins Spiel, weil bei der Planung oder bei der Abwicklung des Projekts im Zuge der Erstellung eines umfassenden Arbeitsbogens (Strauss 1985) Schwierigkeiten oder Störungen auftreten (und sei es „nur“ die Schwierigkeit,

nicht selbst die Kompetenz zur Projektdurchführung zu besitzen). Was der Fall ist, ergibt sich in erster Annäherung aus der Aufschichtung eines Problemzusammenhangs in der alltäglichen Existenzwelt des Klienten. (Im folgenden wird aus sprachlichen Vereinfachungsgründen zumeist nur noch vom „Fall-“ und nicht mehr vom „Projektcharakter“ gesprochen. Dies ist einigermaßen begründet durch den Gesichtspunkt, daß ein Projekt, innerhalb dessen Probleme auftreten – und sei es auch nur das Problem, das Projekt nicht aus eigener Kraft und eigenem Wissen durchführen zu können –, für den Klienten in der einen oder anderen Hinsicht Fallcharakter bekommt). Die Aufschichtung des Problemzusammenhangs ist angesichts aufeinander folgender Schwierigkeiten und Störungen vom Klienten als zusammenhängende Geschichte eines Erleidens bzw. einer Verlaufskurve (Schütze 1981, 1983, 1989) erlebt worden. Eine Verlaufskurve ist immer dadurch bestimmt, daß der Betroffene von einer Abfolge übermächtiger (äußerer und innerer) Ereignisse überwältigt wird, auf die er nur noch („konditionell“) reagieren kann, die ihm also zunächst intentionales Handeln verunmöglichen. Viele Verlaufskurven entstehen auch aus der Behinderung von Identitäts-Entwicklungsprozessen bzw. Wandlungsprozessen (Schütze 1981, 1984, 1989). Projekte und Fälle sind grundsätzlich dadurch bestimmt, daß sie eine individuelle, aber auch kollektive Geschichte aufweisen, die von dem Klienten und den übrigen Beteiligten dem Professionellen – zumindest lückenhaft – im Stegreif erzählt werden kann. Die erste Analyse der Projekt- bzw. Fallproblematik besteht z.T. in der Ergänzung der anfänglichen Lücken der Klienten-Erzählung, die auf Ausblendungen im Zuge von psychischen Verletzungen und/oder problematischen Interessenverstrickungen oder auch auf schlichte Wissenslücken der Klienten aufgrund ungünstiger Positionierung im problematischen Interaktions- und Handlungsfeld zurückgehen.

(f) Bei der Anwendung der professionellen Analyse- und Handlungsverfahren auf die konkrete Projekt- bzw. Fallproblematik kommt es immer wieder zu Paradoxien professionellen Handelns, d.h. zu Schwierigkeiten und Dilemmata im Arbeitsablauf, die nicht aufhebbar und nicht umgehbar sind, in die sich also der Professionelle mit Notwendigkeit verstrickt: z.B. dem Klienten des Sozialwesens etwas exemplarisch vorführen zu müssen – wie etwa ein Antrag auf Unterstützung gestellt wird – und ihn gerade durch die auf diese Weise demonstrierte Kompetenz noch mehr in die Passivität hineinzutreiben. Die Paradoxien professionellen Handelns rühren letztlich daher, daß der abgegrenzte höhersymbolische Orientierungsbereich, an dem sich der Berufsexperte ausrichtet, nicht problemlos mit der alltäglichen Existenzwelt seines faktischen Berufshandelns und der Lebensführung des Klienten vermittelbar ist und daß es obendrein in der außerprofessionellen Laien-Existenzwelt ganz ähnliche, aber in der Regel durch kontrafaktische Unterstellungen von Problemlösung zugedeckte hartnäckige Handlungs- und Interaktionsprobleme gibt: Z.B. stehen Prognosen über die Entfaltung der Projekt- bzw. Fallproblematik, die

in der idealen Modellsinnwelt der Profession im Wege der (idealisierenden) Unterstellung vollständigen Wissens zunächst von fragloser Geltung zu sein scheinen, in der Praxis der Projekt- bzw. Fallbearbeitung auf schwankender empirischer Grundlage, und dasselbe gilt auch für Prognosen in der alltäglichen Laien-Existenzwelt – nur daß dort die Diskrepanz zwischen Voraussage und eintretender Entwicklung in der Regel leichter hingenommen wird und oft nicht derart desaströse Folgen hat.

(g) Die Abarbeitung an den Paradoxien des professionellen Handelns geschieht sehr häufig fehlerhaft in dem Sinne, daß die unaufhebbaren Antinomien in den Paradoxien vom Berufsexperten nicht ausgehalten, sondern sich selbst und dem Klienten verschleiert werden. Z.B.: Prognosen werden dann leerformelhaft formuliert. Die systematische Tendenz zu Berufsfehlern bei der Bearbeitung der Paradoxien professionellen Handelns hat unnötige (d.h. letztlich nicht legitimierbare) negative Auswirkungen auf das Leben des Klienten, aber auch auf das des Berufsexperten.

Soweit eine dem Anspruch nach realistische Begriffsexplikation von Profession, Professionalität und professionellem Handeln. Die Begriffsexplikation fußt auf einem Verständnis von Profession und professionellem Handeln, wie es in der Chicago-Soziologie und im Symbolischen Interaktionismus (als dem heutigen Abkömmling ersterer) entwickelt worden ist. Zu denken ist hier in erster Linie an die Arbeiten von Everett Hughes (1971), Anselm Strauss (1968, 1978; et al. 1981, 1985), Howard Becker (et al. 1977) sowie Eliot Freidson (1975). Leider wird diese Denktradition in den deutschen Diskussionen um professionelles Handeln und professionelle Sozialisation zu wenig mitberücksichtigt. Eine Ausnahme ist die Dissertation von Regine Gildemeister (1982), die einen Überblick über wichtige interaktionistische Professionsstudien gibt (1982: 178-227).

Ein wesentliches Kennzeichen der genannten Denktradition ist es, daß die Merkmale des professionellen Handelns nicht in erster Linie als globale evolutionsgeschichtliche Ergebnisse eines Rationalisierungsprozesses angesehen werden – eine Grundthese, der die strukturfunktionalistische Theorie verhöhnen oder unverhöhnen Respekt erweist –, sondern schwerpunktmäßig als erst im einzelnen festzustellende empirische Unterschiede zu anderen Berufen und Erwerbstätigkeiten. Hierbei hat das professionelle Handeln kein essentielles Prä gegenüber anderen Erwerbstätigkeiten oder dem, was die Professionen „Quacksalberei“ nennen. Wenn z.B. ein orthodoxer Onkologe mit seinem Patienten darüber verhandelt, ob dieser sich einer Chemotherapie zur Bekämpfung der Krebszellen unterziehen solle, und der Patient stattdessen ins Gespräch bringt, sich zunächst um Informationen über eine alternative Behandlungsmethode der Naturheilkunde (z.B. das Spritzen von Mistel-Präparaten), die mit der Schulmedizin angeblich im Widerstreit steht, bemühen zu wollen, dann nimmt der interaktionistische Forscher die beiden Behandlungsalter-



nativen – die klassisch-medizinische und die vom orthodoxen Arzt als Quacksalberei kritisierte – als im soziologischen Sinne theoretisch gleichberechtigte; beide Alternativen gehören einer jeweils relativ konsolidierten sozialen Welt mit bestimmten Sinnressourcen (Behandlungswegen, Wirkungserwartungen usw.) an, die für die Patienten von vergleichbarer Bedeutsamkeit sind. Obwohl der interaktionistische Forscher den wissenschaftlichen, technologischen und klinischen Vorsprung der chemotherapeutischen Behandlungsmethoden nach herkömmlichen medizinischen Termini durchaus sieht (er weiß aber auch um die zunehmende innermedizinische Kritik an ihnen), kann er den orthodox-medizinisch reklamierten Vorsprung jedoch nicht als Wertmaßstab für die Beurteilung des jeweiligen Wahrheitsanspruchs einsetzen. Der interaktionistische Forscher bleibt also im Kern innerhalb einer beschreibenden und analysierenden Betrachtungsweise, die alle im untersuchten Interaktionsfeld vorgefundenen Geltungs- und Wahrheitsansprüche einklammert. Innerhalb dieser beschreibenden und analysierenden Betrachtungsweise unterstellt der Forscher nicht, er als Mitwissenschaftler habe eigentlich im Prinzip immer schon davon Kenntnis, was innerhalb der sozialen Welt einer Profession vor sich gehe. Statt einer derartigen Bekanntheitsunterstellung, die auf der Annahme fußt, die Rationalitätsstrukturen des untersuchten professionellen Handelns und die des Forschers seien wegen der gemeinsamen Zugehörigkeit zur Welt der Wissenschaft homolog – der Fehler bei dieser Annahme ist, daß die jeweils unterschiedlichen Handlungsstrukturen der beiden beteiligten beruflichen Sozialwelten außer acht gelassen werden –, geht der interaktionistische Forscher von der grundsätzlichen Fremdheit der Ereignis- und Handlungsabläufe in der jeweiligen professionellen Sozialwelt aus (Fremdheit für ihn, den Forscher).

Aus einer derartigen methodischen Einstellung des ethnographischen Fremdverstehens (vgl. Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen 1973) heraus ist es dann möglich, gerade auch die Schattenseiten des professionellen Handelns – seine systematischen Fehlerpotentiale, seine Verschleierungstendenzen gegenüber der Laiensphäre, seine zwangskommunikativen Ansätze (vgl. Schütze 1978) in der Interaktion mit Klienten usw. – zu erfassen. Ebenfalls kann es aus dieser ethnographischen Haltung des Fremdverstehens heraus zur Frage werden, in welcher Weise die Einsozialisation in die professionelle Sozialwelt die Identität des Professionsnovizen verändert und welche Vorkehrungen die professionellen Sozialisationsinstanzen treffen müssen, um derartige Identitätsveränderungen zur Erzeugung eines verlässlichen beruflichen Habitus systematisch zu erreichen, zugleich aber auch sicherzustellen, daß der Professionelle auf dem beruflichen Karriereweg den roten Faden seiner biographischen Identität vor dem Zerreißen bewahren kann. Damit sind zwei wichtige Themenbereiche interaktionistischer Professionsforschung angedeutet.

Everett Hughes hat für all die angedeuteten Perspektiven und Themen mit seinen kleinen prägnanten Aufsätzen erste thematische Fokussierungen geliefert. An dieser

Stelle sollen nur einige seiner Grundideen angedeutet werden. Grundlage der Arbeitsteilung zwischen den Berufen sind nach Hughes das jeweilige Mandat und die jeweilige Lizenz, welche die einzelnen Berufe für sich beanspruchen und mehr oder weniger erfolgreich wechselseitig untereinander ausgehandelt haben – was in bestimmten Entstehungs- und Bedrohungsphasen eines Berufs äußert konfliktreich geschehen kann. „Wenn Menschen innerhalb eines Berufs auch nur eine Spur von Identitäts- und Solidaritätssinn haben“ – so Hughes (1971: 287 ff) –, „dann werden sie für sich fordern und unterstellen, den gesellschaftlichen Auftrag (das Mandat) zu haben, nicht nur für sich selbst, sondern auch für andere das angemessene Verhalten hinsichtlich derjenigen Sachverhalte zu definieren, auf die sich ihre Berufsarbeit bezieht. Zudem werden sie versuchen – und möglicherweise haben sie Erfolg bei diesem Versuch –, nicht nur angemessenes Verhalten zu definieren, sondern darüber hinaus Denkungsarten und Glaubensweisen hinsichtlich des gesamten Lebensbereichs zu prägen, von dem sie glauben, daß er in ihrem Berufsfeld liegt – Denkungsarten und Glaubensweisen nicht nur für jeden einzelnen Berufstätigen, sondern für die gesamte soziale und politische Kollektivität einer Gesellschaft.“ „Ein Beruf besteht teilweise in der impliziten oder expliziten Erlaubnis (der Lizenz), bestimmte Aktivitäten, die eher unterschiedlich von denen anderer Menschen sind, auszuüben – und zwar dies im Austausch für Geld, Güter oder Dienste. Diese Erlaubnis ist nicht objektiv mit dem Entstehen des Berufs gegeben, sondern sie wird von den Menschen in diesem Beruf gefordert und ihnen dann möglicherweise in einem allmählichen gesellschaftlichen Aushandlungsprozeß übertragen. ... Die Lizenz mag nur technisch sein; sie kann sich aber auch auf weite Verhaltens- und Denkbereiche erstrecken. Sie kann einen ganzen Lebensstil einschließen. ... Die meisten Berufe – insbesondere diejenigen, die als Professionen angesehen werden, und diejenigen der Unterwelt – schließen als Teil ihres Wesens ein bzw. setzen als Existenzbedingung voraus, eine Erlaubnis (Lizenz) zu haben, in einem gewissen Ausmaße von üblichen, alltäglichen Verhaltensweisen abzuweichen.“ ... Insbesondere „können viele Berufe nicht ohne schuldhaftes Wissen ausgeübt werden. Der Priester kann nicht Buße erteilen, ohne ein Experte in Sünde zu werden. ... Der Prototyp alles schuldhaften Wissens ist eine von der Laienwelt abweichende, potentiell schockierende Weise, Sachverhalte zu betrachten. Jeder Beruf muß in vergleichender, relativierender Weise die ihn betreffende Ordnung der Ereignisse, Gegenstände und Ideen anschauen. Die Sachverhalte müssen klassifiziert und in vergleichendem Licht gesehen werden: die Verhaltensweisen der Gegenstände müssen analysiert werden und – wenn möglich – vorausgesagt werden. Eine geeignete technische Sprache muß entwickelt werden, in der man von Kollege zu Kollege über die untersuchten Sachverhalte sprechen kann. Eine technische und deshalb relativierende Haltung muß gegenüber genau denjenigen Menschen eingenommen werden, denen der Beruf dient; kein 'Beruf'“ – hier verwendet Hughes anstelle des Wortes 'occupation' den Begriff 'profession' (289) – „kann ohne die

Erlaubnis (Lizenz) arbeiten, in schockierenden Begriffen hinter dem Rücken der Klienten zu sprechen. ... Verbunden mit der Erlaubnis, in relativierender Weise über Dinge nachzudenken, die den betroffenen Menschen liebenswert und von absoluter Bedeutsamkeit sind, ist die Erlaubnis, gefährliche Dinge zu tun. ... Erlaubnisse all dieser Arten mögen die Wurzel jenes Anflugs aggressiven Mißtrauens sein, welches die meisten Laien gegenüber dem Berufstätigen ('professional') empfinden ...“.

All diese zitierten Überlegungen von Hughes treffen sowohl auf die niedrigen als auch auf die gehobenen Berufe, die Professionen, zu. Die unterschiedlichen Mandate und Lizenzen sind Grundlage einer moralischen Arbeitsteilung, in deren Rahmen die unteren Berufe vornehmlich die gescheute Dreckarbeit zu tun haben – eine Dreckarbeit, der freilich auch, wie den gefeierten „anspruchsvollen“ Arbeiten, spezifische Mandate und Lizenzen entsprechen (vgl. Hughes 1971: 342 ff.). In den meisten der zitierten Textstellen verwendet Hughes den Terminus „Beruf“ („occupation“); es ist allerdings bezeichnend, daß er – als er auf die Phänomene des schulhaften Wissens und die Erlaubnis (Lizenz) zu sprechen kommt, den betroffenen Klienten gefährliche Dinge anzutun – stattdessen den Begriff der Profession verwendet. Professionen – das ist sein Gedanke – haben die Lizenz, für die Gesellschaft sowie für die Identität und/oder die Existenz des Klienten absolut wertvolle Dinge zu verwalten und diese mit einer objektivistischen, kühlen Bewacherperspektive zu schützen. Während sie diese absolut wertvollen Dinge beschützen, laufen sie stets Gefahr, dem betroffenen Klienten großen Schaden zuzufügen (vgl. Hughes 1971: 289). Deshalb muß auch ihr Mandat besonders anspruchsvoll und weit definiert sein: „Professionen nehmen für sich – vielleicht mehr als andere Berufsarten – in Anspruch, ein weites rechtliches, moralisches und intellektuelles Mandat übertragen bekommen zu haben. Nicht nur machen die professionellen Berufspraktiker – indem sie Zugang zum exklusiv-attraktiven Zirkel der Profession gewinnen – individuell von ihrer Lizenz Gebrauch, Dinge zu tun, die andere nicht tun; darüber hinaus setzen sie kollektiv für sich das Recht voraus, der Gesellschaft zu sagen, was für sie in einem weiten und entscheidenden Bereich ihrer Lebensvollzüge gut und richtig ist. Tatsächlich definieren die professionellen Praktiker die Kriterien und Begrifflichkeiten, mit Hilfe derer über diese Dinge in der Gesellschaft nachgedacht wird. Wenn die Unterstellung, das Recht zu derartigen Festsetzungen zu haben, von der Gesellschaft als legitim akzeptiert wird, dann ist die Existenz einer Profession im vollen Sinne des Begriffs ins Leben gerufen.“ (Hughes 1971: 288)

### 3. Argumente gegen Sozialarbeit als Profession und ihre Widerlegung

Obwohl die gerade angedeutete interaktionistische Theorie von Profession das abgehobene mystifizierende Bild von Profession, wie es im Alltagsverständnis, aber

auch in der strukturfunktionalistischen Theoriebildung vorherrscht, entzaubert, sind freilich doch einige Zweifel daran nicht übersehbar, ob denn Sozialarbeit überhaupt eine Profession sei/ Diese Zweifel lassen sich folgendermaßen umreißen:

Gerade wenn man die professionskritische Perspektive des Symbolischen Interaktionismus einnehme und die Gebrechlichkeit und Fehlerhaftigkeit des professionellen Handelns in das Zentrum der Betrachtung rücke, so lasse sich doch der Umstand nicht übersehen, daß diese Gebrechlichkeit und Fehlerhaftigkeit des professionellen Handelns gerade von der Verwissenschaftlichung der Fundamente der professionellen Sinnorientierungen und Handlungsverfahren herrühre. Paradoxien professionellen Handelns könne es nur dort geben, wo ein Berufsbereich tatsächlich an den Werten und Regeln professionellen Handelns und seiner wissenschaftlichen Fundierung orientiert sei. Professionelles Handeln sei davon abhängig, daß eine Profession ihre eigene abgegrenzte symbolische Sinnwelt zur Verfügung habe und nach außen hin abschirmen könne. Dem entsprächen eine oder mehrere wissenschaftliche Fachdisziplinen, welche die Profession in ihrem Handeln fundierten, die aber auch umgekehrt von letzterer in ihrem sozialen Rahmenwerk und ihren Thematisierungen beherrscht und kontrolliert würden. Nur mit den wissenschaftlichen Fachdisziplinen und ihrer technischen bzw. klinischen Anwendung in der fall- und projektbearbeitenden Berufspraxis seien dann auch die mächtigen Diagnose- und Bearbeitungsverfahren der Profession gegeben. – All diese Voraussetzungen seien bei der Sozialarbeit nicht erfüllt: sie fuße mit ihren Diagnose- und Bearbeitungspraktiken nicht auf einer oder gar auf mehreren eigenkontrollierten wissenschaftlichen Fachdisziplinen. Auch könne nicht davon die Rede sein, der Sozialarbeit stünden mächtige Handlungsverfahren der Diagnose und Bearbeitung zur Verfügung. Sozialarbeit sei stattdessen ein relativ ohnmächtiger, verwaltungsabhängiger und von den mächtigen Professionen der Jurisprudenz, der Ökonomie, der Medizin und des Schuldienstes kontrollierter Arbeitsbereich. Deshalb treffe die Erklärungsfigur der interaktionistischen Professionstheorie auf die Sozialarbeit gerade nicht zu: die Sozialarbeit als Berufsinstitution werde in ihren Diagnose- und Bearbeitungspraktiken nicht immer mächtiger (und damit in ihren Handlungsauswirkungen sich selbst immer problematischer), sondern fortlaufend schwächer, und es könne überhaupt nicht davon die Rede sein, sie werde von einer ihr eigenen problematisch-mächtigen wissenschaftlichen Forschung und klinischen Anwendung immer weiter verstrickt und somit immer tiefer in die unaufhebbaren Probleme professionellen Handelns hineingezogen. Die Sozialarbeit besitze keine eigenständige symbolische Sinnwelt und sei deshalb keine Profession. Auch das Entstehen, das Wirksamwerden und die Entfaltung von Supervision im Rahmen der Sozialarbeit – von Supervision, die gewöhnlich als Indikator für professionelle Berufskultur angesehen werde – könne deshalb gerade nicht mit einem professionssoziologischen Ansatz erklärt werden.

Gegen die vorgebrachten Zweifel läßt sich in der grundsätzlich deskriptiv-empirischen Einstellung der interaktionistischen Professionstheorie folgendermaßen argumentieren:

(a) Sozialarbeit versteht sich bei einer Mehrheit der in ihr Berufstätigen als Profession. Dem entspricht, daß in der Sozialarbeit ein auffälliges Bedürfnis nach Klärung des Verhältnisses einerseits zum Klienten und andererseits zur eigenen biographischen Identität angesichts der zu bewältigenden Aufgaben der Berufsarbeit besteht – ein Klärungsbedürfnis, das sich zu einem wesentlichen Teil darauf richtet, hartnäckige Fehler der eigenen Berufsarbeit zu entdecken, in ihrem Entstehungspotential zu erklären, sowie in ihren Auftretensgründen und Auswirkungen bearbeitbar zu machen. Die Berufstätigen im Aktivitätsfeld der Sozialarbeit und Sozialpädagogik sehen für sich selbst durchaus das Mandat der Gesellschaft, Menschen in sozialen Problemlagen praktikable Instrumente der Organisation ihrer tagtäglichen Lebensführung und ihrer biographischen Planung an die Hand zu geben und sie vor Verstrickungen in schwer steuerbare Verlaufskurven zu bewahren. Zugleich gilt laut diesem gesellschaftlichen Mandat für sie die Aufgabe, sich um Menschen zu kümmern, die sich zeitweilig oder dauernd nicht selbst hinreichend helfen können und keine anderweitigen Sachwalter haben. Sozialarbeiterinnen orientieren sich mithin durchaus in einer Weise berufsethisch und biographisch auf die „großen Aufgaben“ ihres Berufes, die mit der Berufsorientierung anderer Professionen vergleichbar ist. Im Besitz eines gesellschaftlichen Mandats für einen besonderen Dienst am Klienten zu sein, ist aber nach Everett Hughes (1971: 287 f), wie bereits ausgeführt, eine der beiden essentiellen Voraussetzungen für Professionalität.

(b) Die andere essentielle Voraussetzung für Professionalität ist nach Hughes das Innehaben einer Lizenz, für die per gesellschaftlichem Mandat anbefohlenen Menschen *solche* Problembearbeitungs-Maßnahmen zu planen und durchzuführen, die zwar Hilfe zu bringen versprechen, zugleich aber von außen in die Lebenssphäre des Betroffenen eindringen („intervenieren“) und u.U. für diesen unangenehm oder gar schmerzhaft sind. Eine derartige spezifische gesellschaftliche Lizenz hat ohne Zweifel auch die Sozialarbeit inne, und nur auf ihrer Grundlage kann die Sozialarbeiterin mit gutem Gewissen arbeiten. Damit hängt zugleich auch die Verfügung über Diagnose- und Bearbeitungsverfahren zusammen, die trotz aller Unvollkommenheit für den Klienten der Sozialarbeit und die Gesellschaft durchaus von einer gewissen Mächtigkeit sind – einer Mächtigkeit, die auch eine gewisse Abgrenzung des eigenen Arbeitsfeldes gegenüber anderen Professionen erlaubt. So haben die sozialpädagogischen und therapeutischen Diagnose- und Bearbeitungsverfahren der Sozialarbeit in den ersten Jahrzehnten dieses Jahrhunderts daran mitgewirkt, daß Jugendliche, die mit dem Gesetz in Konflikt geraten waren, nach und nach der ausschließlichen Kontrolle der Justiz entzogen worden sind (vgl. Healy und Bronner 1928, Shaw et al. 1938, Levine und Levine 1970, Platt 1969). Und auch in anderen

Bereichen der Sozialarbeit sind Casework, Gruppenmethoden, Beratungsstrategien nach bestimmten systematischen (sozialarbeitsimmanenten, psychologischen, rhetorischen, soziologischen oder therapeutischen) Ansätzen, Erziehungspläne in Orientierung an bestimmten pädagogischen Theorien, die Methoden der Feststellung materieller Bedürftigkeit und der Zumessung materieller Hilfen (vgl. etwa Richmond 1917, Perlman 1978, Meinhold und Guski 1984, Brückner 1984, Pressel 1981) durchaus Bündel mächtiger Verfahren – wie auch immer diese im einzelnen wissenschaftlich fundiert sind und in ihren Sinnquellen und Arbeitstechniken teilweise den fundierenden Wissenschaftsgebieten anderer Professionen entstammen. Es ist offensichtlich, daß auch die Diagnose- und Bearbeitungsverfahren der Sozialarbeit immer weniger einer wissenschaftlichen Fundierung entraten können und damit auch der problematischen Dynamik wissenschaftlicher Zuspitzung unterliegen.

(c) Insgesamt kann man mithin im Bezugsrahmen der interaktionistischen Professionstheorie durchaus zu dem Schluß kommen, daß Sozialarbeit eine Profession ist – wenn auch eine Profession, die noch nicht denjenigen Grad an Autonomie erworben hat, wie die Professionen der Medizin, der Jurisprudenz oder auch die technischen Professionen. In der Sozialarbeit treten die einschlägigen, im Kern universalen Systemschwierigkeiten und Paradoxien des professionellen Handelns (sogar besonders) prägnant zutage:

Eine in der Altenberatung tätige Sozialarbeiterin z.B. setzt unter das Protokoll eines Telefongesprächs mit der achtzigjährigen Klientin Frau E. folgende Bemerkung: „Festzuhalten ist, daß Frau E. ohne meine eindeutige Intervention und Unterstützung nicht in der Lage wäre, in dieser (während des Beratungsgesprächs bearbeiteten – F.S.) Rentenangelegenheit sowie bei Heizkostennachzahlungen und bei der Beantragung von Zusatzleistungen des Sozialamtes etc. von sich aus aktiv zu werden. Bei Gesprächen dieser Inhalte benennt sie deutlich ihre eigene Angst und ihr Unvermögen, die notwendigen Schritte zu tun. Sie nimmt gerne meine Unterstützung an und kann mit meiner Vorgabe, *ihr* letztlich die Entscheidung zu überlassen, verantwortungsvoll umgehen. Das ist damit zu belegen, daß sie eindeutig formuliert, wenn sie einer Vorgehensweise von mir nicht zustimmt.“ Aus der Bemerkung wird deutlich, daß die Sozialarbeiterin vor dem Dilemma steht, einerseits die Klientin zur größtmöglichen Selbständigkeit bei der Organisation ihrer Alltagsangelegenheiten im Rahmen ihrer angestammten Privatwohnung ermutigen (und in gewisser Weise auch „erziehen“) zu wollen und andererseits immer wieder mit den körperlichen Verfallserscheinungen der Klientin und der daraus resultierenden Mutlosigkeit rechnen zu müssen. Die Möglichkeiten des selbständigen Handelns müssen der Klientin also immer wieder beispielhaft vorgemacht werden – ohne diese Beispiele kann sie überhaupt nicht Mut fassen und „lernen“ –, andererseits stärkt das beispielhafte Vormachen bei der Klientin immer noch mehr die Tendenz zur Immobilität, altersbedingten „Bequemlichkeit“ und Resignation.

Die Widersprüchlichkeit beim beispielhaften Vormachen zwischen Ermutigung und Immobilisierung ist eine klassische Paradoxie des pädagogisch-professionellen Handelns. Diese Paradoxie verschärft sich in der Interaktion mit alten Menschen angesichts ihrer progressiven

körperlichen Einschränkungen und des zunehmenden Verlustes an Lernflexibilität. Daß aber überhaupt bei der zitierten Sozialarbeiterin die Orientierung auf die pädagogische Vermittlung von Selbständigkeitsvorkehrungen für das Leben alter Menschen in deren eigener angestammten Wohnumwelt besteht, geht aus neuen Diskursentwicklungen in der sozialarbeiterischen bzw. sozialpädagogischen Teildisziplin („Morphologiedisziplin“ – vgl. Schütze 1988), der sozialen Gerontologie hervor, an der sich die Sozialarbeiterin orientiert. Durchaus vergleichbare Paradoxien des professionellen Handelns finden sich in anderen Bereichen des sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Handelns – so etwa beim Zwang der Familien-Fürsorgerin, prognostische Beurteilungen auf schwankender, prinzipiell problematischer empirischer Basis für die Entwicklung des Familiensystems von Multi-Problemfamilien abgeben zu müssen. (Hier sind die Sinnquellen der Entwicklungspsychologie und der Familientherapie für die „professionalistische“ Steigerung der Qualitätsanforderungen an das Sozialarbeitshandeln verantwortlich.) Mit der weiteren Konsolidierung der wissenschaftlich geprägten Analyse- und Bearbeitungsverfahren, die in der Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik zur Anwendung gelangen, werden auch dort die paradoxalen Grundprobleme professionellen Handelns immer drängender. Die einzelnen Berufstätigen werden gerade durch die hohe persönliche Identifizierung mit dem Sozialberuf und durch die Orientierung an seinen spezifischen Sinnquellen in die unaufhebbaren Grundprobleme des professionellen Handelns im Bereich des Sozialwesens biographisch verstrickt. Erfahrungen von Vergeblichkeit, Sinnlosigkeit, Ausgebranntsein, d.h. des Gefangenseins in einer Berufsfalle, sind die Folge, und das führt zu einer enormen Steigerung der Nachfrage nach Supervision als der einschlägigen Reflexions- und Selbstvergewisserungsinstitution für die Probleme professionelles Handeln und die biographische Verstrickung in sie (vgl. Schütze 1984a).

Um ihre eigenen Handlungsbeiträge und Verstrickungen zu durchschauen, benötigt die Sozialarbeit – neben der Supervision – auch die Fundierung durch eine im Kern interdisziplinäre Grundlagen- und Anwendungs-Sozialwissenschaft, die sowohl dazu befähigt ist, allgemeine Merkmale sozialer Prozesse in individuellen Einzelfällen und deren Besonderheit in allgemeinen Termini festzustellen, als auch in der Lage ist, (historisch-situativ) singuläre und allgemeine Aussagen über kollektive Zustände sozialer Welten und Subwelten zu machen, in denen Betroffene leben. Genau diesen Anspruch hat Mary Richmond (1917, 1922) mit ihrem imponierenden Unternehmen, die Fallanalyse in der Sozialarbeit wissenschaftlich zu untermauern, einzulösen versucht. Sie konnte Sozialarbeit nicht losgelöst von einer gründlichen und von ihr als unproblematisch erlebten sozialwissenschaftlichen Fundierung sehen: sie verstand ihre systematisierte, fallanalytisch orientierte Sozialarbeit und die Reflexion über sie als angewandte Sozialwissenschaft, und ihr waren die soziologischen Theorien und Forschungsmethoden ihrer Zeit bestens vertraut. (Damit sind natürlich auch zugleich wichtige Bedingungen der Eingeschränktheit und Problematik ihrer damaligen Vorgehensweise angedeutet.)

#### 4. Sozialarbeit und Paradoxien des professionellen Handelns

Der Umstand, daß Sozialarbeit sich nicht auf einen völlig eigenständigen, maßgeblich eigenproduzierten und eigenkontrollierten abgegrenzten höhersymbolischen Sinnbezirk zur Selbststeuerung und Reflexion ihrer Berufsarbeit zurückziehen kann, bewirkt – ganz allgemein gesprochen – eine verstärkte Wirksamkeit der Paradoxien professionellen Handelns in ihrem Tätigkeitsbereich. Gerade weil die Sozialarbeiterin den psychologischen und sozialwissenschaftlichen Desorganisations- und Verursachungstheorien und den entsprechenden Diagnose- und Bearbeitungsverfahren als gewissermaßen „geliehenen“ mehr oder weniger nur „äußerlich“ gegenübersteht, fehlt ihr häufig das Augenmaß, das eine in die wissenschaftlichen Grundlagen derartiger Theorien und Verfahren voll Einsozialisierte hat. Letztere weiß genauer um die Einschränkungen, Wirkungsbedingungen und Nebeneffekte derartiger Theorien und Verfahren; sie kann deshalb eher abschätzen und entscheiden, welche Maßnahmen angebracht sind und wann auf eine Untersuchungs-, Diagnose- oder Behandlungsprozedur verzichtet bzw. diese abgebrochen werden muß.

Der Sozialarbeiterin fehlt häufig die Rollendistanz der routinierten Forscherpraktikerin, die weiß, daß die Theorien und Verfahren in den entsprechenden fundierenden Wissenschaften auch nur mit Wasser gekocht worden sind. Gerade weil die Sozialarbeiterin häufig noch zu wenig in den Geist sozialwissenschaftlicher bzw. psychologischer Forschung einsozialisiert ist, neigt sie zu einer unkritischen Bewunderung des Wissenschaftlichen bzw. Vermeintlich-Wissenschaftlichen.

Es ist also zu erwarten, daß die Sozialarbeiterin bei der Anwendung wissenschaftlicher Theorien und Verfahren noch stärker von den Paradoxien professionellen Handelns überwältigt wird als die Vertreter anderer Professionen. Die Fehlertendenzen, die der Anwendung wissenschaftlicher Theorien und Verfahren entstammen, sind in der Sozialarbeit besonders ausgeprägt – dies gerade weil Sozialarbeit nicht selbstverständlich und routiniert eigene auf das professionelle Handeln und seine Problemgegenstände bezogene „klinische“ Forschung betreibt, sondern solche kontextlos gelöst und ohne innere Aneignung als fetischisierte „Machtpakete“ klinischer oder gar technischer Verfahren übernimmt. So wird die Sozialarbeiterin mehr noch als andere Professionelle von den systematischen Fehlertendenzen ihrer Arbeit überwältigt.

Da es in der Sozialarbeit keinen ganz eigenständigen höhersymbolischen, gegenüber der Alltagswelt und anderen Orientierungsbereichen abgegrenzten Sinnbezirk mit professionellen Orientierungsregeln und Fehlerkriterien gibt, existieren zudem auch nur schwache Ansätze zur automatischen (d.h. nicht mittels Fallbesprechung oder gar Supervision besonders organisierten) professionellen Selbstkontrolle hinsichtlich systematischer Berufsfehler und der ihnen entsprechenden biographischen Verstrickungen. Sozialarbeiterinnen werden deshalb in besonders intensiver Weise von den biographischen Dilemmata geplagt, die aus den Paradoxien



professionellen Handelns erwachsen. Hinzu kommen noch die spezifischen biographischen Schwierigkeiten, die daraus entstehen, daß die Sozialarbeiterin mehr noch als andere Professionelle den Handlungsrestriktionen der organisatorischen (verwaltungsmäßigen, rechtlich-kontrollierenden, ökonomischen) Zwänge ausgeliefert ist, die professionelle Entwicklung und Autonomie empfindlich behindern.

Aus dem gerade Angedeuteten dürfte deutlich werden, warum gerade eine „noch unvollständige“ bzw. „bescheidene“ (vgl. Hughes 1971: 417-426) Profession in besonders schmerzlicher Weise von den Paradoxien professionellen Handelns und von den mit ihnen gesetzten biographischen Verstrickungen betroffen ist und warum gerade hier ein besonders intensives Bedürfnis nach neuartigen Selbstreflexions- und Selbstvergewisserungsverfahren wie denen der Fallbesprechung und der Supervision entstehen konnte, die möglicherweise die Landschaft des professionellen Handelns in Zukunft nachhaltig verändern werden. – Es lohnt sich nunmehr, die Paradoxien des professionellen Handelns, von denen die Sozialarbeit betroffen ist, etwas genauer anzuschauen.

In seiner tagtäglichen Arbeit ist die Sozialarbeiterin mit hartnäckigen Dauerproblemen konfrontiert, die zum Wesen professioneller Berufsarbeit in einer modernen arbeitsteilig organisierten Gesellschaft gehören.

#### *4.1 Allgemeine Typenkategorien und Situierung*

Jede Profession orientiert sich an zumeist verschiedenen wissenschaftlich grundgelegten, in sich relativ abgegrenzten, höhersymbolischen Sinnbezirken („finite provinces of meaning“ – vgl. Schütz 1971: 264 ff., 342-345, 383-398), unter deren Maßgabe die Ereignisse in den Problem- und Handlungsfeldern der Profession auf eine nicht-oberflächliche Weise interpretiert werden. Die verschiedenen Sinnbezirke müssen nicht systematisch miteinander abgestimmt sein; im Falle der Sozialarbeit stammen sie aus sehr unterschiedlichen wissenschaftlichen Quellen, und z.T. stehen sie auch zueinander in Konflikt. Aber auch in den übrigen Professionen läßt sich zunehmend eine Vielzahl von Auseinandersetzungsarenen feststellen, in denen um die Prioritäten der Betrachtung und Bearbeitung sowie um die Bearbeitungsverfahren gestritten wird, da das professionelle Handeln immer wieder an die Grenzen seiner Orientierungsparadigma im Zuge des problematischen und paradoxen soziokulturellen und soziotechnischen Wandels stößt. Das Wissen, das in den höhersymbolischen Sinnbezirken der Profession gespeichert ist, ist ein Wissen von allgemeinen Erscheinungen (Typen, Kategorien), Prozessen, Mechanismen, die der Erfahrung nach mit den problematischen Projekten und Fällen im Gegenstands- und Handlungsbereich der Profession verbunden sind. Das beobachtete einzelne Ereignisse der problematischen Projekt- bzw. Fallentwicklung wird mit Rekurs auf die in den höhersymbolischen Sinnbezirken der Profession abgespeicherten höherprä-

dikativen Kategorien (über allgemeine Erscheinungen, Prozesse und Mechanismen) sowohl *abstrahierend* von seinen tagtäglichen Zufälligkeiten als auch *vertiefend* bezüglich seiner Einbettung in durchlaufende Dynamiken der Projekt- bzw. Fallentfaltung reinterpretiert. Das Wissen der höhersymbolischen Sinnbezirke ist mithin stets ein Wissen, das zunächst von der alltäglichen Existenzwelt und ihren Kontingenzen absieht, gerade dort dann aber nachträglich – nämlich im Zuge der professionellen Fall- bzw. Projektarbeit – zur Anwendung gelangen soll.

Der Sozialarbeiter muß wie jeder andere Professionelle aus unterschiedlichen Wissenschaftsquellen stammendes allgemeines Fachwissen auf konkret situierte, empirisch vorkommende Fälle anwenden; hierbei gibt es fortlaufend Erkennungs- und Entscheidungsschwierigkeiten. Es ist ja mit Notwendigkeit nie *ohne weiteres*, d.h. in „Selbstevidenz“, klar, welche allgemeinen Merkmale der für das sozialarbeiterische Handeln vorliegende Einzelfall aufweist. Unter welche Kategorien des höhersymbolischen Wissensvorrats des professionellen Berufshandelns der Sozialarbeit (mit seinen heterogenen fachwissenschaftlichen Hintergründen) sind die Einzelercheinungen des empirisch vorliegenden Falles zu subsumieren? Wo sind zweifelsfreie, der empirischen Beobachtung und Feststellung dienende konkrete Indikatoren für allgemeine Merkmale? Wie sind diese Indikatoren erkennbar? – Sie werden innerhalb des allgemeinen höhersymbolischen Wissensbestandes der Sozialarbeit mit Notwendigkeit nur als allgemeine Formen angebbar sein; die aktuelle Erscheinung ihres konkreten Auftretens im Einzelfall kann nicht ein für alle Mal in allgemeinen Termini vorweggenommen werden.

Der Sozialarbeiter versucht, sich die Problemlage zu vereinfachen, indem er den Einzelfall grob typisiert und etikettiert. Hierbei zieht er mehr oder weniger oberflächliche Informationen aus dem aktenmäßig vorliegenden Lebenslauf und/oder aus der äußerlichen lebensweltlichen Erscheinung des bzw. der Betroffenen (und damit auch – so unterstellt er jedenfalls – des gesamten Betroffenenaggregates) heran, die mit der vorliegenden Problemlage überhaupt nichts zu tun haben, die von ihm aber des öfteren bei Problemlagen dieser Art gesehen oder der Annahme nach gesehen worden sind.

So wird – um ein Beispiel zu geben – der junge Mann mit abgerissener Lederjacke und offensichtlich schlechtem Gesundheitszustand, der erstmalig die niedrigschwellige Teestube der Drogenberatungsstelle betritt, von der Sozialarbeiterin als einer von denjenigen hoffnungslos verstrickten Heroinabhängigen typisiert, der wahrscheinlich in spätestens zwei Jahren tot in einer öffentlichen Toilette aufgefunden werden wird. Diese Typisierung der Sozialarbeiterin kommt zustande, weil er eine bestimmte Kleidung auf dem Leibe trägt und einen bestimmten Jargon spricht. Und der unrasierte Nichtseßhafte in schlechter Kleidung, der eine Nichtseßhaften-Beratungsstelle aufsucht, um untergebracht zu werden, wird vom Sozialarbeiter, der stets auch routinemäßig die Rückführungsmöglichkeiten seiner Klienten ins „bürgerliche Leben“ im Auge hat, als „notorischer Alkoholiker“ und als „nicht-resozialisierbar“ eingestuft, weil er dieses ungepflegte äußere Erscheinungsbild offeriert und weil er mehrfach vorzeitig aus

Langzeit-Rehabilitationsheimen entlassen worden war und deshalb Lücken in seiner „Unterbringungsbiographie“ aufweist.

Das Ergebnis ist sehr häufig die faktische Stigmatisierung des betroffenen Klienten. Um die vereinfachenden Typenkategorien problemlos anwendbar zu machen, klammert die Sozialarbeiterin bzw. der Sozialarbeiter sehr häufig – eigentlich empirisch durchaus vorliegende – konkrete, „schwierige“ Informationen des Einzelfalls aus, die ein genaueres, differenzierendes Hinsehen erforderlich machen und die automatische Anwendung von Typenkategorien verbieten würden. Auf der anderen Seite ist es freilich schwierig, auf die schematische Anwendung der vereinfachenden einzelnen Typenkategorien zu verzichten, weil durch einen solchen Verzicht die Analyse- bzw. Diagnoseschritte und die nachträglichen, öfter anzusetzenden Evaluationsphasen sehr viel aufwendiger werden und weil möglicherweise die dann festgestellten Ergebnisse aus dem Standardwissen und den Routineabläufen herausfallen werden. Schematische Bearbeitungsstrategien zur Kontrolle und Überwindung könnten dann u.U. nicht problemlos anschließbar sein. Auch vermittelt die routinemäßige Anwendung der Typenkategorien den Eindruck, daß der höhersymbolische allgemeine Wissensvorrat der Sozialarbeit, beim konkreten Sozialarbeiter grundgelegt in mehr oder weniger miteinander konsistenten Versatzstücken aus einer oder aus verschiedenen Fachwissenschaften, in Ordnung ist; der Sozialarbeiter kann sich weiterhin von der vermeintlichen Omnipotenz der von ihm übernommenen, z.T. erst nachträglich in die Handlungs- und Sinnwelt der Sozialarbeit importierten, und von ihm dann praktisch angewandten allgemeinen Theorien faszinieren lassen. / Die systematische Konfrontation der höhersymbolischen Teil-Theoriebestände der Sozialarbeit mit empirischen Vorgängen, wie sie eigentlich für eine Profession, die mit wissenschaftlich fundierten Verfahren arbeitet, selbstverständlich ist, wird so untergraben.

#### *4.2 Prognosen über soziale und biographische Prozesse der Fallentfaltung auf schwankender empirischer Basis*

Die Sozialarbeiterin hat ein höhersymbolisches Wissen von Entwicklungsvorgängen, Verlaufskurvenabläufen und Handlungsentfaltungen in der „Lebenssphäre“ von Menschen, die ihre Klienten sein könnten. Sie weiß, wie sich bei ihnen (und eigentlich sogar bei Menschen im allgemeinen) biographische und soziale Prozesse im Prinzip entwickeln können und was deren allgemeine Mechanismen sind. Auf der anderen Seite ist jeder konkrete Problemfall im Handlungsfeld der Sozialarbeiterin mit so viel singulären Randbedingungen besetzt, daß man nicht mit Sicherheit sagen kann, wie und in welchem Tempo sich die Problematik oder auch der Lernprozeß der Klientin im konkreten Fall entfalten wird. Insbesondere ist stets zu

befürchten, daß sich festgestellte Verlaufskurvendynamiken oder auch geplante Handlungsabläufe negativ entwickeln werden und erwartete Veränderungs- und Lernprozesse bei den jeweiligen Klientinnen nicht zustandekommen.

Dies ist die typische Problemlage für die Abfassung von Entwicklungsberichten in der Heimerziehung oder in der Jugendgerichtshilfe. Besonders virulent wird die Problematik der Prognosen auf schwankender empirischer Basis natürlich immer dann, wenn das Risiko besonders hoch ist. Ein solcher Bereich ist die Familienbetreuung und -hilfe des Allgemeinen Sozialen Dienstes, soweit es um zerrüttete Familien („Multiproblem“-Familien) geht, in denen z.B. angesichts des Alkoholismus des Vaters bzw. des neuen Partners der zuvor alleinstehenden Mutter nach Einschätzung der Sozialarbeiterin die Gefahr der Kindesmißhandlung oder des sexuellen Mißbrauchs besteht. Einerseits soll hier die Erziehungskompetenz der Eltern bzw. der Mutter gestärkt werden, und das setzt Vertrauen in eine positive Entwicklung der kleinen Lebensgemeinschaft, die konventionell „Familie“ genannt wird, voraus; andererseits legt aber das hohe Risiko für die Kinder (und auch – dies in einer eher egozentrischen Sicht, die aber der professionellen Handlungsorientierung nie gänzlich unvertraut ist – für die *Sozialarbeiterin*, welche im Falle einer familiären Tragödie die Aufmerksamkeit der Presse und entnervte Kontroll- und Sanktionsmaßnahmen der Vorgesetzten, wenn nicht gar ein strafrechtliches Verfahren, fürchten muß) eine negative Prognose und die entsprechenden vormundschaftsgerichtliche Intervention in Richtung des Herausnehmens der Kinder aus der Familie nahe. (Selbstverständlich ist die Sozialarbeiterin vom Allgemeinen sozialen Dienst in ihrer negativen Prognosetendenz gerade auch von der verantwortlichen, betroffenen Sorge um die Abwendung einer negativen Entwicklung für die Kinder oder gar einer Tragödie dieser umgetrieben.)

Die Sozialarbeiterin neigt deshalb angesichts der Risiken der Fallentfaltung der von ihr zu betreuenden Klientin dazu, ihre Prognosen so zu formulieren, daß sie später nicht für falsche Voraussagen kritisiert oder gar im juristischen Sinne verantwortlich gemacht werden kann. Faktisch tendieren dann Prognosen der Sozialarbeiterin nicht selten zu leerformelhaften Sprachgebilden, welche die Verantwortungsübernahme der Sozialarbeiterin so weit wie möglich reduzieren

#### 4.3 *Geduldiges Zuwarten vs. sofortige Intervention*

Mit seinen intervenierenden systematischen Bearbeitungsverfahren (ob diese nun pädagogischer, informativ-kommunikativer, beratend-kommunikativer, verwaltungsadvokatorischer, sozialorganisatorischer, therapeutischer, netzwerk-knüpfer, finanzieller oder rechtlicher Natur sind) hat der Sozialarbeiter die Möglichkeit, die Problementwicklung seines Klienten zu strukturieren. Nun hat in geeigneten Stadien der Problemfaltung jede Klientenproblemlage aber auch ihre eigenen „Heilungskräfte“; es ist dann in bestimmtem Ausmaße möglich abzuwarten, wie der Klient mit der Problemlage selbst fertig werden wird. Auch gibt es Zeiten, in denen es sinnvoll ist, noch abzuwarten, welchen Kurs eine bisher nicht „festgelegte“

Problementfaltung nehmen wird, bzw. in denen der Fallprozeß für eine Intervention noch nicht reif ist, so daß letztere dem Klienten und dem Gesamtablauf eher schaden könnte. Das setzt aber eine fortlaufende genaue Beobachtung der Fallentfaltung durch den Sozialarbeiter voraus, um den geeigneten Interventionszeitpunkt zu erkennen, und damit verbunden seine Bereitschaft, sich einzufühlen und das Risiko des Zuwartens auf sich zu nehmen.

Eine solche Beobachtungs- und Zuwartesituation ist z.B. für bestimmte Phasen von Arbeitsbögen der Altenberatung typisch. Das Verhältnis vieler alter Menschen zu ihren Kindern und Enkeln ist prekär. Die Alten fühlen sich von ihren Nachkommen verlassen und um die Erfüllung des Generationenvertrages betrogen. (Sie selbst hätten für ihre Kinder und sogar für ihre Enkel viel getan und auch noch ihre eigenen Eltern im Alter betreut, und wie würde ihnen das jetzt gedankt?) In den Beratungssituationen mit den alten Menschen wird der Sozialarbeiterin freilich nur zu oft deutlich, daß auf *beiden* Seiten, bei den alten Menschen und ihren Kindern, extreme lebensgeschichtlich bedingte und langfristig sedimentierte Mißverständnisse über die wechselseitige Bereitschaft, Hilfe zu geben bzw. anzunehmen, bestehen. Man hat jedoch für- bzw. genauer: *gegeneinander* in langen Jahren wirksame Kommunikationsbarrieren aufgebaut, um die wechselseitigen Mißverständnisse und den damit ermöglichten status quo in der sozialen Beziehung zueinander mit seinen Stabilisierungsmomenten nicht zu gefährden. Nun wird aber – um an einen konkreten Fall zu denken – die alte Klientin körperlich immer hinfälliger. Es ist der Tag vorstellbar, wenn auch noch nicht absehbar, an dem plötzlich ein extremer Handlungsdruck bestehen wird, entweder für die Klientin einen Platz im Altenheim zu besorgen; oder zu organisieren, daß sie in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung systematisch professionell versorgt wird; oder aber die Aufnahme- und Pflegebereitschaft der Nachkommenschaft bzw. eines bestimmten Kindes oder Enkelkindes der Klientin zu gewinnen. Letzteres, die Unterbringung im Haus ihrer Kinder bzw. Enkelkinder, würde sich die Klientin eigentlich – wie sie immer wieder betont – wünschen, die Nachkommen seien aber dazu angeblich nicht bereit.

Die Frage ist also, wann die Sozialarbeiterin den lebensgeschichtlich-tiefenstrukturell bedingten, fest gegründeten und funktionalen status quo des distanzierten sozialen Verhältnisses zwischen der Klientin und ihren Nachkommen in Frage stellen und ein wechselseitiges Überspringen der Kommunikationsbarrieren zu ermutigen versuchen sollte – dies natürlich unter dem bedrückenden Horizont der denkbaren biographischen Risiken, falls für die alte Klientin aus dem zugespitzten, diskursiv gemachten Konflikt ein neues oder gar endgültiges Enttäuschungserlebnis hervorgehen sollte. Zunächst entscheidet sich die Sozialarbeiterin noch zuzuwarten, weil die Kommunikationsbarriere zwischen der alten Klientin und ihren Kindern und Enkeln sicherlich auch wichtige biographische und soziale Stabilisierungsfunktionen hat und ihre Einreißung mit einer biographischen Krise der Klientin gleichbedeutend sein wird.

Es könnte nun aber die Gefahr aufkommen, daß die Sozialarbeiterin wegen der Ausrichtung ihrer Aufmerksamkeit auf „Tagesprobleme“ der Klientin oder auch wegen anderweitiger Belastungen mit anderen Fällen eine zeitlang bezüglich der anliegenden Problementfaltung unaufmerksam ist und den günstigen Interventionszeitpunkt verpaßt. Zudem mag es sein, daß sie auch nur angesichts der Komplexität der Fallproblem-Entfaltung und unentschiedener Alternativen künftiger Tendenzen zeitweilig notgedrungen den Überblick verliert bzw. mit einander widersprechenden

Indikatoren konfrontiert wird und sich deshalb durchaus mit guten Gründen für ein weiteres Zuwarten entscheidet und auf eine solche (eigentlich „fehlerfreie“) Weise den geeigneten Interventionszeitraum versäumt. Was auch immer die Ursachen des zu langen Zuwartens sind, die Folge kann sein, daß die Sozialarbeiterin von der plötzlich beschleunigten Verlaufskurvendynamik der Klientin überrollt wird und nur noch ad hoc reagieren kann. Das ist die Skylla des Zu-langen-Zuwartens.

Gerade umgekehrt lauert im professionellen Handlungsfeld aber auch die Charibdis der zu frühzeitigen und zu massiven Intervention. Auch für diese existieren honorige professionelle Gründe. Die Sozialarbeiterin wird nämlich nicht selten die gerade skizzierten Gefahren des Zu-langen-Zuwartens fortlaufend vor Augen haben. Sie ist dann immer stärker darauf fokussiert, daß der soziale und biographische (möglicherweise auch gesundheitliche und/oder finanzielle) Schaden, den sie dadurch anrichtet, beträchtlich sein könnte. Es besteht deshalb für die Sozialarbeiterin fortlaufend die Versuchung, die systematischen Bearbeitungsverfahren bereits *vorzeitig* zur Anwendung zu bringen, dadurch ohne Not eine erhaltenswerte Lebenssituation vorzeitig zu beenden und gerade hierdurch neue biographische und soziale Probleme hervorzurufen.

#### *4.4 Das Mehrwissen der Sozialarbeiterin und die Bedrohlichkeit dieses Mehrwissens für die Klientin einerseits und die Untergrabung der Vertrauensgrundlagen zwischen Klientin und Sozialarbeiterin durch das Verschweigen des Mehrwissens andererseits*

Der Professionelle hat durch die Einsozialisation in höhersymbolische Sinnbezirke und durch die Eingewöhnung in eine Praxis der Anwendung von allgemeinen Kategorien auf singuläre Fälle – eine Praxis, die diesbezüglich systematisierte Situations- und Applikationserfahrungen verschafft – einen prinzipiell unaufhebaren Wissensvorsprung gegenüber dem Laien. Es wäre behindernd, diesen Wissensvorsprung in jeder Arbeitsphase dem betroffenen Klienten vermitteln zu wollen. Stattdessen wird die Effektivität der Produktion und Anwendung des allgemeinen Wissens- und systematisierten Erfahrungsbestandes zeitweilig dadurch gefördert, daß sich der Professionelle ganz auf ihn konzentrieren kann, ohne Nichteingeweihten die Sachverhalte darstellen und erläutern zu müssen. „Zeitweilig“ – das bedeutet die Arbeitsphase der professionseigenen Wissensproduktion (innerhalb der Analyse- und Theoriebildungsaktivitäten der Forschung), der Erstellung der ersten Analyse des Problemfalls sowie der Planung eines zeitlichen und sachlichen Zusammenhangs von Bearbeitungsschritten.

Der prinzipielle Wissensvorsprung des Professionellen drückt sich deshalb auch in räumlichen, sozialen, zeitlichen und symbolischen Grenzziehungen aus: in besonderen Territorien (z.B. in

besonderen Konferenz- und Beratungsräumen), innerhalb derer das Wissen im Kollegen- und Mitarbeiterkreise analytisch und planungsmäßig auf Fälle angewandt wird; in besonderen sozialen Kontakt netzen, welche die soziale Welt und den Arbeitszusammenhang der Mitprofessionellen definieren, mit denen man direkt zusammenzuarbeiten oder mit denen man im Wege von Konsultationen Fälle zu diskutieren und in ihrem Bezug auf das allgemeine professionsspezifische Wissen abzuklären pflegt; in besonderen Zeiträumen, innerhalb derer man während der eigenen Arbeit für die Klienten – abgesehen von Notfällen – nicht erreichbar ist und innerhalb derer man sich auf Analyse- und Planungsprozesse konzentrieren kann; sowie in einer besonderen Professionssprache, welche in ihrer Terminologie dem Laien bzw. Klienten nicht ohne weiters durchschaubar ist und welche die allgemeinen Orientierungsbestände der Profession kategorienbezogen transportiert.

Gelingt es dem Klienten bzw. Laien, die gerade aufgezeigten äußerlichen Barrieren des Wissensvorsprungs des Professionellen im Wege des Durchlassens durch ein bestimmtes Schlupfloch zeitweilig zu überwinden und einen Blick in die abgeschirmte Binnensphäre der Professionellenarbeit zu werfen und – was noch wichtiger ist – zeitweilig dem Fachgespräch der Professionellen zu lauschen, das sich mit der Analyse von Problemfällen beschäftigt und den Ablauf der Problembearbeitung planen soll, ist er häufig genug schockiert angesichts des vermeintlichen Zynismus, der sich bei der professionellen Beschäftigung mit den gerade in Arbeit befindlichen Problemfällen kundtut (Hughes 1971: 289). Da wird zunächst relativ emotionslos und in Abstraktion von den lebenspraktisch-psychischen Schwierigkeiten des Klienten (sofern diese nicht unmittelbar fallrelevant sind) die Problemlage des Falls unter Anwendung allgemeiner Theorien und Verfahren vorläufig diskutiert. Diese vorläufige generalistische Orientierungs- und Planungsarbeit ist notwendig, um den aufschließenden, erklärenden Wissensbestand der Profession zugunsten der Problembearbeitung wirksam werden zu lassen. Erst später werden die weiteren (nicht unmittelbar fallrelevanten) lebenspraktisch-psychischen Umstände des Klienten in die Fallanalyse und die Definition der professionellen Arbeitssituation einbezogen. Auch kommt es dann später im Gespräch mit dem Klienten zu einer ausführlichen Darstellung des zuvor durchgeführten Erkenntnisprozesses und zur Diskussion und Überprüfung des Erkenntnisergebnisses. Selbstverständlich sind diese beiden kommunikativen Arbeitsschritte unbedingt notwendig, um die singuläre Problemlage des Klienten richtig verstehen zu können, um mögliche Korrekturen am Erkenntnisprozeß anbringen zu können und um einen Arbeitskontrakt zur gemeinsamen Problembearbeitung mit dem Klienten schließen zu können. (Ohne die Mitarbeit des Klienten kann die Problembearbeitung nicht erfolgreich sein.) Aber erste Voraussetzung für die Respezifizierung des professionellen Erkenntnisprozesses auf die individuelle Lebenssituation des Klienten ist doch die Lizenz, zunächst – scheinbar zynisch – von der singulären lebenspraktisch-psychischen Belastung des Klienten abstrahieren zu können, soweit diese nicht unmittelbar fallrelevant ist.

Der prinzipielle Wissensvorsprung der Profession und die Barrieren, die sie aufrichtet, um ihren Erkenntniswegen zunächst ungestört von Laiengesichtspunkten nachgehen zu können, beinhaltet aber auch das Gefahrenpotential, daß dem Klienten als Laien Problemwissen, das für ihn orientierungs-, einstellungs- und/oder entscheidungswichtig ist, vorenthalten wird und er nur noch als passives Objekt der Anwendung theoretischen, abstrakten Wissens behandelt wird. Das abstrakte Wissen der Profession ist dann der Kritik durch den betroffenen Klienten als Laien ten-

denziell entzogen; es droht an empirischem Erfahrungsgehalt zu verlieren. Eine Fehlertendenz zum Verzicht auf permanente Kontrolle und Evaluation der Problemanalyse und der Auswirkung der Bearbeitungsaktivitäten auf die Problemfaltung stellt sich ein. Bearbeitungsprogramme werden schematisch durchgezogen, obwohl sie nicht mehr der aktuellen Problemlage des Klienten entsprechen. Auch werden die lebenspraktischen und psychischen Kosten der professionellen Problembearbeitung für den Klienten immer mehr aus der Handlungsorientierung des Professionellen ausgeblendet; ein kooperativer Arbeitszusammenhang zwischen Klient und Professionellem kann so nicht zustandekommen. Je mehr Mißerfolge und Fehler sich im Handeln des Professionellen einstellen, desto schematischer und unanalytischer wird es. Der Professionelle beginnt jetzt, seine fehlerhafte Wissens- und Orientierungsphase gegenüber dem Laien in verhängnisvoller Weise durch spezielle Anstrengungen zusätzlich abzuschirmen.

In der Sozialarbeit kristallisiert sich die Problematik des prinzipiellen Wissensvorsprungs des Professionellen insbesondere an der Frage, inwieweit und in welcher Weise die betroffene Klientin über negative Verlaufskurvendynamiken aufgeklärt werden soll (vgl. hierzu generell Glaser und Strauss 1974). Aufgrund der Einsozialisation in die einschlägig relevanten morphologiewissenschaftlichen Forschungsfelder (etwa zur Suchtgenese und Suchttherapie oder zu abweichendem Verhalten Jugendlicher und seiner Verfestigung durch die negative Rückkoppelung der Instanzenetikettierung) und immer intensiver auch in die interdisziplinär-sozialwissenschaftlichen Grundlagen der Fallanalyse in der Sozialarbeit sowie aufgrund der immer selbstreflektierteren, mittels wissenschaftlicher Analyse und Supervision durchgearbeiteten Praxiserfahrungen weiß die Sozialarbeiterin sehr viel mehr über die allgemeinen Merkmale der Fallproblematik der Klientin und die voraussichtliche Entfaltung der Fallproblematik als die letztere. Das Mehrwissen der Sozialarbeiterin kann für die betroffene Klientin außerordentlich bedrohlich wirken. Es kann das Lebensgefühl der Klientin schwer belasten und ihren Durchhaltewillen einschränken oder gar erdrücken. Zudem kann das massiv eröffnete Mehrwissen bewirken, daß die betroffene Klientin die Sozialarbeiterin als Kontrollinstanz „auf der anderen Seite“ der Demarkationslinie zwischen öffentlichen Vertretern und Betroffenen sieht und sie als Gegnerin typisiert: als „böse“ Prozessorin ihrer Erleidens- und Abweichungsverlaufskurve.

Einer heroinabhängigen Prostituierten, die endlich den Weg in die Drogentherapie gefunden hat und vor der Entscheidung steht, eine rigorose Entzugstherapie durchzuführen, kann die positive Entscheidung schwer gemacht werden, wenn sie von der Sozialarbeiterin und Drogentherapeutin erfährt, wie gering – statistisch gesehen – ihre Erfolgschance ist und durch welche Fegefeuer und Anfechtungen sie noch hindurchgehen muß. Zwar sind die Gegenwartslage und Zukunftserwartung erheblich delinquenten Jugendlicher mit schlechter Schul- und fehlender Berufsausbildung nicht ganz so trostlos wie die der heroinabhängigen Prostituierten, aber der skeptische langjährige Jugendgerichtshelfer sieht – in seinen Befürchtungen gespeist von der



eigenen Erfahrung und von der Literatur – die vielen Fälle von Abweichungs- und Erleidensverlaufskurven von Jugendlichen vor seinem geistigen Auge vorüberziehen. Im Fortschreiten solcher Verlaufskurven sind viele von ihm betreuten delinquente Jugendliche immer mehr von der Leicht- in die Schwermriminalität abgeglitten. Die Jugendlichen sind gerade auch durch die pädagogisch wenig durchdachten und/oder wenig koordinierten Kontroll- und Strafmaßnahmen der öffentlichen Instanzen, die auf diese Weise zu Prozessoren der Jugendlichen-Verlaufskurven wurden (wie Schule, Polizei, Justiz, Strafvollzug, Jugendgerichtshilfe), zusätzlich zu ihren relativ harmlosen ersten Abweichungen zur sekundären Devianz provoziert worden (vgl. Lemert 1975). Soll der Jugendgerichtshelfer das nun alles dem Jugendlichen mitteilen – möglicherweise gar im Wege einer als Abschreckung gedachten Dramatisierung der Gefahren (vgl. ein entsprechendes Gespräch bei Cicourel 1968: Kap. 4) – und damit im Kauf nehmen, daß der Jugendliche nun auch *ihn* ganz „auf die andere Seite“ der Straf- und Kontrollinstanzen „stellt“ und somit als Gegner begreift oder aber daß der Jugendliche von derartig negativen Auspizien doch zumindest total entmutigt ist?

Auf der anderen Seite hat die in der Drogentherapie arbeitende Sozialarbeiterin bzw. hat der Jugendgerichtshelfer im Auge, daß es für die vertrauensvolle und intensive Zusammenarbeit mit der Klientin bzw. dem Klienten (der Heroinabhängigen oder dem delinquenten Jugendlichen) sehr wichtig ist, keine Kommunikationsbarrieren aufzubauen, welche der betroffenen Klientin bzw. dem betroffenen Klienten systematisch das Wissen über den bisherigen faktischen und vermuteten weiteren Verlauf ihrer bzw. seiner Verlaufskurve im Wege der Manipulation eines geschlossenen Bewußtheitskontextes (Glaser und Strauss 1974: Teil II; Strauss 1981) vorenthalten. Erstens benötigen die Betroffenen an kritischen Wegpunkten immer wieder das Wissen über die Verlaufskurvenmechanismen, um sich auf die ihnen drohenden bzw. auch unweigerlich bevorstehenden Schwierigkeiten einstellen zu können, d.h. um Gefahren umgehen und gezielte Gegenwehr leisten zu können. Zweitens werden halbwegs sensible Betroffene schon nach kurzer Zeit merken, daß ihnen systematisch Wissen vorenthalten wird, weil das Kommunikationsverhalten der Sozialarbeiterin bzw. des Jugendgerichtshelfers nicht wirklich authentisch ist. Der geschlossene Bewußtheitskontext wird also im Zuge der Interaktion in den des Argwohns (Glaser und Strauss 1974: Teil II; Strauss 1981) überführt – dies mit all den desaströsen Folgen für die Unterminierung der Vertrauens- und Kontraktgrundlagen der Zusammenarbeit. Schließlich haben die Betroffenen drittens auch ein tiefes moralisches Recht auf die eigene biographische Bearbeitung ihrer Fallprobleme – so trostlos diese auch erscheinen mögen.

*Angesichts des geschilderten Wissens- und Vertrauensdilemmas tritt bei den Berufsexperten im Sozialwesenbereich dann sehr häufig die unselige Tendenz zur heimlichen Absetzung gegenüber den Verlaufskurvenproblemen der Klienten auf. Diese Tendenz hat verschiedene Gesichter. Das Einfachste ist die Reduzierung oder gar Vermeidung des direkten Interaktionskontaktes mit den Klienten; hierfür gibt es zahlreiche bürokratische Hilfsmittel einschließlich des Nichteinhaltens von Verabredungen mit fadenscheinigen nachträglichen Entschuldigungen. Sehr viel diffiziler sind halb- oder unbewußte individuelle, aber auch einrichtungs- und/oder professionskollektive Ausblendungsmechanismen (vgl. Schütze 1989: 82-89, 94-101), welche nicht nur die Funktion haben, den eigenen Wissensbestand mit seinen schicksalhaften Aspekten sich selbst, den Berufskollegen und den Klienten zu*

verschleiern, sondern auch die Erlebens- und Erleidenssphäre der Klienten so fern zu rücken, daß man damit nichts Ernsthaftes mehr zu tun hat. Die Folgen sind verheerend: einerseits treten Ersatzbeschäftigungen an die Stelle der eigentlichen professionellen Arbeit (z.B. im Bereich der Einrichtungsorganisation und der verbandsinternen Erbauungsrhetorik); andererseits durchdringen systematisch habituierte Elemente des Wegschauens, der Schönrednerei („new-speak“) und abschirmender Sozialarrangements den Berufsalltag.

#### *4.5 Professionelle Ordnungs- und Sicherheitsgesichtspunkte und die Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten*

Klienten des Sozialwesens und ihre Betreuer befinden sich sehr häufig in einer außerordentlich diffusen Orientierungssituation. Die Verlaufskurvendynamik, die aus der ursprünglichen Fallproblematik hervorgegangen ist, hat sich inzwischen derartig auf andere Lebensbereiche ausgedehnt („totalisiert“), daß nicht mehr leicht erkannt werden kann, wo eigentlich die entscheidenden Bewegungsmechanismen der Verlaufskurvendynamik liegen und wo die Selbsthilfe des Klienten und die professionelle Hilfe ansetzen könnten.

Zu denken ist etwa an eine fortschreitende Familienzerrüttung, an deren Anfang – zumindest dem Anschein nach – die Arbeitslosigkeit des Vaters gestanden hat und die inzwischen zu Überschuldung und Alkoholismus der Eltern sowie zu Schulschwierigkeiten und Vandalismus der Kinder der Familie geführt hat. Ähnlich unklar ist oft die Orientierungssituation, wenn es um die Frage der weiteren Entwicklung veränderungsfähiger, insbesondere jüngerer, Klienten der Sozialarbeit bzw. Sozialpädagogik geht, d.h. um deren Wandlungspotentiale und entsprechende Realisierungschancen dieser. Ein typisches Beispiel für eine solche diffuse Orientierungslage ist die begabte Jugendliche aus der gerade skizzierten zerrütteten Familie, die möglicherweise aus dieser „herausgenommen“ und in die eine oder andere weiterführende Ausbildung „eingespart“ werden könnte. Diese Jugendliche hat aber in der Regel keine kompetenten signifikanten anderen oder biographische Fürsprecher, die mit ihr das Nachdenken über alternative Entwicklungswege des Lebens und über deren Für und Wider betrieben hätten.

Eigentlich müßte angesichts solcher diffuser Problemlagen viel Zeit für die professionelle Bearbeitung und Analyse sein; mit den Betroffenen müßte sorgfältig gesprochen werden; deren innere und soziale Veränderung müßte geduldig abgewartet werden. Aber die Problemlage erscheint häufig extrem diffus und für die Betroffenen überwältigend. Ihre gegenwärtigen Erkenntnis-, Klärungs-, Verarbeitungs- und Entscheidungskompetenzen drohen nicht auszureichen. Die Verlaufskurvenproblematik schreitet fort, bzw. die Ausbildungsprogramme haben einen festen Zeitrahmen, der in seinen Terminbestimmungen versäumt werden könnte. Es besteht also akuter Entscheidungsbedarf, und die Sozialarbeiter sehen sich genötigt, Entscheidungsprozesse einzuleiten und zu befördern. Solche Entscheidungs-

prozesse müßten eigentlich den gesamten Alternativenspielraum berücksichtigen, die Perspektiven der Betroffenen erkunden und bewußt machen, diese zu ihren eigenen Situationsdefinitionen ermutigen und sie zur eigenen Entscheidung befähigen. (Aber das ist äußerst arbeits- und zeitaufwendig, erfordert enormes Fingerspitzengefühl und die Bereitschaft, auf kontrollierte Weise Risiken einzugehen, d.h. diese sorgfältig mit - in der Regel sehr aufwendigen - Verfahren sekundärer Risiko-Minimierung zu bearbeiten. Es müßte also bei den Sozialarbeitern eine vorrangige Bereitschaft bestehen, die Entscheidungslagen offen zu halten und im Interesse der Betroffenen und ihrer Freizügigkeit Risiken einzugehen, und eine damit verbundene sekundäre Bereitschaft, diese Risiken sorgfältig zu bearbeiten und unter Kontrolle zu halten.

Die Berufsexperten im Sozialwesenbereich neigen nun aber dazu, die Entscheidungslagen in solchen Vagheitssituationen und bei solchen akuten Risikofällen möglichst stark zu vereinfachen. Das geschieht *erstens* dadurch, daß sie die Überlegungen und Perspektiven der betroffenen Klienten soweit wie möglich ausblenden und ihre Verfahren technizistisch-manipulativ anwenden. Allen professionellen Analyse- und Bearbeitungsprozeduren wohnt ohnehin eine Tendenz inne, den möglichen Entscheidungs- und Verantwortungsanteil des betroffenen Klienten an der Problemstehung und an der weiteren Problembearbeitung soweit wie möglich auszu- blenden.

Die Freizügigkeit künftiger Entscheidungs-, Veränderungs-, Entwicklungs- und Handlungsspielräume der Klienten, die Verantwortung für ihr weiteres Geschick sowie die Möglichkeit einer ganz eigenständigen Haltung der Klienten zur sich entfaltenden Problemlage geraten in den Blickwinkel der Sozialarbeiter sehr häufig nur als Unordnung stiftende Störfaktoren, die nach Möglichkeit nicht zu fördern, sondern im Gegenteil zu verhindern oder zumindest doch zu behindern sind. Die entsprechende Ausblendung des möglichen Entscheidungs- und Verantwortungsanteils des Klienten ist dann in der Regel keine Menschenfreundlichkeit, sondern entspricht einer fehlerhaft einsozialisierten Grundhaltung der Sozialarbeiter, die Betroffenen mit deren Problematik als passive und berechenbare Objekte ihrer verfahrensgerechten Einwirkung anzusehen. Würden die Sozialarbeiter die Klienten auf ihre eigene Verantwortung und Entscheidungsfreiheit hinweisen, müßten sie mit völlig neuen dimensionalen „Freiheitsgraden“ der Problemfaltung rechnen, welche die weitere Arbeit und deren Problemlagen weitaus unberechenbarer machen, als man das bisher gewohnt war,

Man könnte demgegenüber nun einwenden, Sozialarbeiter hätten nicht so viele verfahrensgesicherte Einwirkungsmöglichkeiten wie die anderen Professionen. Dies ist aber eine Fehleinschätzung: gerade auch Sozialarbeiter verfügen über ein dichtes Instrumentarium von organisatorischen, rechtlichen und ökonomischen Einwirkungsmöglichkeiten; zudem haben sie einen enormen Überblick über Förderungs- und Bearbeitungsmaßnahmen in den diversen Subwelten der sozialen Arbeit. Schließlich stehen ihnen zahlreiche Psycho- und Sozialtechniken der Gesprächsführung, therapeutischer Arrangements und der organisatorischen Weichenstellung für die Gestaltung der Soziallage zu Gebote. Die Berufsexperten im Sozialwesenbereich tendieren also in vagen, risikohaften Problemsituationen dazu, ihre Verfahrensinstrumentarien und professionellen Wissensbestände so anzuwenden, daß das Mitwissen und die

Mitentscheidung der Klienten möglichst weitgehend ausgeklammert bleibt. Dies ist dann möglich, wenn man die Betroffenen nicht oder erst zu spät nach ihrer Sichtweise und Meinung fragt, sie nicht oder nur unzureichend informiert und verfahrensstrategische Manipulationstricks anwendet; es wird dann alles vermieden, um mit den Klienten als egalitären Partnern in Entscheidungsprozessen zu kommunizieren. Das „Optimum“ der Manipulation ist dann erreicht, wenn den betroffenen Klienten gar nicht erst klar wird, daß überhaupt etwas zu entscheiden war. (Damit können die Sozialarbeiter ihre Rechenschaftspflicht insgesamt verschleiern.)

*Zweitens* können die Berufsexperten im Sozialwesenbereich die Vagheits- und Risikosituationen dadurch einseitig vereinfachen, daß sie den Alternativenspielraum der Entscheidungsmöglichkeiten für sich und die Klienten auf das „sicher Machbare“ einschränken. Es muß also, wie bereits angedeutet wurde, mit Mitteln kommunikativer Manipulation verhindert werden, daß die risikohaften Alternativen der Entscheidung den Klienten überhaupt deutlich werden, oder es muß doch zumindest die Sachlage so dargestellt werden, daß solche risikohaften Alternativen als „nicht wählbar und machbar“ erscheinen. Letzteres soll dann – gewissermaßen als „selbstverschleiender Selbstschutz“ – mit Mechanismen des Denkverbots auch die Orientierungslage der Sozialarbeiter selber systematisch einschränken.

Man denke etwa an eine unter Erziehungsaufsicht gestellte Jugendliche, die mehrfach aus Heimen geflohen ist und sich nunmehr entschlossen hat, mit einem Freund zusammenzuleben, der selbst in seiner Entwicklung gefährdet ist. Die Entscheidung kann der produktive Anfang einer Lebensstabilisierung sein; sie erhöht nach traditioneller Sozialwesenauffassung aber auch die persönlichen Entwicklungsrisiken der Betroffenen. Die Sozialarbeiterin kann das eigene Risiko laufen, dafür von der Öffentlichkeit und von ihren Vorgesetzten kritisiert oder gar im juristischen Sinne verantwortlich gemacht zu werden, daß sie sich auf diese Risikoentscheidung ihrer Klientin eingelassen hat, falls deren Entwicklung – nach landläufigen Maßstäben – nicht so positiv verläuft wie erwartet (sie ihre Ausbildung abbricht, etwas anderes zu lernen versucht oder eine ungelernte Arbeit aufnimmt; sie schwanger wird; usw.). Die Sozialarbeiterin versucht dann – vor der Entscheidung stehend, ob sie den Plan einer gemeinsamen Wohnung ihrer jungen Klientin mit dem Freund akzeptieren soll oder nicht –, die Gefahren, die mit dem Plan verbunden sind, gegenüber der Jugendlichen soweit zu dramatisieren, daß seine Durchführbarkeit unmöglich erscheint. Oder sie weist die Klientin auf angeblich bindende Bestimmungen hin, die den Plan rechtlich unmöglich und ihr verhindern des Eingreifen zwingend machen. Auf diese Weise leitet sie dann natürlich massiv einen hoheitsstaatlichen Kontrollprozeß ein, der die biographische Änderungsinitiative der Klientin mit all den damit verbundenen Entwicklungschancen verhindert.

#### 4.6 Die biographische Ganzheitlichkeit der Fallentfaltung und die Expertenspezialisierung

Das Berufshandeln des Sozialarbeiters steht sehr häufig vor der Frage, ob der biographische Gesamtzusammenhang der Fallproblematik des Klienten berücksichtigt werden soll oder nicht. (Die Erfassung des biographischen Zusammenhangs eröffnet neue Perspektiven, läßt andere Problemaspekte sehen, hilft, die Fallproblematik besser zu verstehen, und manchmal werden auch unerwartete Bearbeitungswege sichtbar. Auf der anderen Seite macht die biographische Sichtweise schon allein durch die notwendig werdenden ausführlichen Gespräche mit dem Klienten zusätzliche Arbeit; sie droht, den Blick für das Wesentliche der Fallbearbeitung mit persönlichen Einzelheiten aus dem Leben des Klienten zu verstellen und dem Sozialarbeiter die notwendige analytische Distanz zu nehmen.)

Die Belastungen scheinen für viele Sozialarbeiter zu überwiegen. Es läßt sich entsprechend in der Arbeit der Berufsexperten des Sozialwesens überwiegend eine mächtige Tendenz beobachten, die *Biographie* des betroffenen Klienten in ihrem Ganzheitscharakter und in ihrer Vielfältigkeit aus den eigenen Analyseaktivitäten auszublenden. Das einschlägige, auf den jeweiligen Problemtypus bezogene (wenn auch zumeist eklektische) Fachwissen des Sozialarbeiters weist in seiner Problemfokussierung auf theoretisch enggefaßte Verlaufskurvenmechanismen hin, welche die Fallproblematik des Betroffenen in Gang gesetzt haben und noch aufrechterhalten. Es ist einfacher, sich auf diese Problem- und Verlaufskurvenmechanismen theoretisch ganz partialisierend zu konzentrieren, als die empirischen Bedingungen ihrer Wirksamkeit in Gestalt ihrer konkreten Einbettung in eine ganz bestimmte Lebenssituation und Lebensgeschichte mitzuerfassen. Das würde ja die Gefahr aufkommen lassen, daß zusätzliche, möglicherweise zentrale, Hintergrundprobleme in den Blick geraten, die noch viel mehr Arbeit machen könnten, als bisher schon von der Sozialarbeiterin zu leisten ist.

So könnte deutlich werden, daß die alte Klientin, die sich stets darüber beklagt, daß ihre Tochter sie nie zu sich nehmen würde, sollte sie einmal pflegebedürftig werden, der Tochter vor anger Zeit als Kind und/oder Jugendlicher erhebliche biographische Schwierigkeiten gemacht hat (sie z.B. an einer zufriedenstellenden Berufsausbildung gehindert hat) und jetzt ihr gegenüber ein schlechtes Gewissen hat, welches sie in ein (von ihr selbst durchaus geglaubtes) Zerrbild der mangelnden Kooperativität der Tochter projiziert. Eine derartige Erkenntnis lebensgeschichtlicher Zusammenhänge würde es der Sozialarbeiterin nahelegen, sich in erheblichem Ausmaße auf die biographische Bearbeitung der Beziehungsschwierigkeiten zwischen Mutter und Tochter einzulassen. Sie zweifelt, ob sie die Kompetenz und Energie hierzu hat - ganz von der Frage abgesehen, ob die alte Klientin sie überhaupt hinreichend nahe an sich heranlassen würde -, und sie hört deshalb systematisch weg, wenn die Klientin solche Probleme thematisiert.

Dieselbe Tendenz zur Ausblendung, wie sie bei den *Analyseaktivitäten* von Sozialarbeitern beobachtbar sind, läßt sich auch hinsichtlich der lebensgeschichtlichen Bedingungen und Kosten der sozialarbeiterischen *Problembearbeitung* für den Klienten beobachten. Es ist in der Sicht des Sozialarbeiters auf den ersten Blick viel einfacher und angenehmer, die denkbaren bzw. konkret angewandten Strategien der Problembearbeitung und Verlaufskurvenkontrolle als geschlossene Systeme zu sehen und den problembetroffenen Klienten, der die biographischen Kosten der professionellen Intervention nur widerstrebend ratifizieren und schwer an ihnen tragen dürfte und insofern daran denken könnte, die Strategien zu „verwässern“, aus der eigenen Betrachtung auszublenden. In der konkreten Interaktionspraxis geschieht das so, daß die biographischen Andeutungen des Klienten hinsichtlich der Schwierigkeiten seiner Lebenssituation und/oder der Folgen und Begleiterscheinungen der professionellen Intervention sowie hinsichtlich der Anstrengungen bei seiner biographischen Durcharbeitung (mit schmerzlichen Erinnerungen, Vergleichen früherer und jetziger Erlebnisse, düsteren Bilanzierungen der bisherigen Lebensgeschichte) solange überhört werden, wie es die elementarsten Gebote der Wechselseitigkeit in der Interaktionssituation zulassen. Dem kommt entgegen, daß Klienten der Sozialarbeit ohne drängenden Notanlaß ihre biographische Betroffenheit zumeist nur verschämt-indirekt in den Ablauf der professionellen Kommunikation mit Sozialarbeitern einbringen.

Die Einbeziehung der Biographie des Betroffenen macht eine eher technizistische, partialisierende Bearbeitung (und auch Ausblendung!) der jeweils für den konkreten Problemfall anstehenden Schwierigkeiten der Verlaufskurvenanalyse und -bearbeitung im Rahmen der Sozialarbeit zunichte. Damit wird der Mythos von der absoluten Zuverlässigkeit der professionellen Analyse- und Bearbeitungsprozeduren hinfällig. Und der Verlust dieses Mythos verunsichert wiederum die Berufstätigen des Sozialwesens selbst in ihrer berufsbiographischen Identität. – Andererseits ist die Ausblendung der biographischen Prozesse und Hintergründe gerade im Sozialwesen mit dem Verzicht auf das adäquate Erkennen und Bearbeiten der Fallproblematik verbunden. Denn die Schwierigkeiten der Klienten – insbesondere auch die Verlaufskurvenpotentiale ihrer Erleidensprozesse – sind gerade hier komplex biographisch bedingt und situiert.

#### *4.7 Das pädagogische Grunddilemma: exemplarisches Vormachen und die Gefahr, den Klienten unselbständig zu machen*

Viele Arbeitsituationen im Sozialwesen, nicht nur die klassischen sozialpädagogischen, bauen auf der Fähigkeit des Klienten auf, etwas Neues zu lernen und dabei seinen inneren Zustand so zu wandeln, daß er etwas verstehen und/oder erzeugen bzw. bewältigen kann, was er zuvor noch nicht verstand bzw. beherrschte. Zumeist

handelt es sich bei dem Neu-Anzueignenden um komplexe praktische, ganzheitliche Vorgänge, die von der Sozialarbeiterin exemplarisch vorgemacht werden müssen, um sie in ihrer Art und Machbarkeit zu verdeutlichen.

Beispiele für solche komplexen Klienten-Lernaufgaben sind im Feld der Altenarbeit z.B.: eine Ferienreise planen; einen komplizierten Antrag an die Behörde stellen; zum Zwecke der geistigen Betätigung die Volkshochschule besuchen und deshalb wagen, unter Menschen zu gehen. Die Sozialarbeiterin kann, um die alte Klientin exemplarisch lernen zu lassen, für diese einige Vorinformationen über die Reise besorgen und mit ihr durchsprechen; sie kann vor den Augen und Ohren der Klientin telefonisch wichtige Informationen bezüglich der Stellung des Antrags besorgen und ihn dann teilweise vorformulieren; sie kann die Klientin zum ersten Volkshochschul-Besuch abholen. In der Sozialtherapie bzw. auch in der Sozialpädagogik mit Jugendlichen ist ein zentrales Beispiel für komplexe, von den Klienten zu bewältigende Lernaufgaben, sich partielle Identifikationsobjekte für spezielle Schritte der persönlichen Entwicklung zu suchen und zu nehmen. Der Sozialpädagoge bzw. Sozialtherapeut kann sich dann zeitweilig und dosiert als Identifikationsobjekt anbieten.

Das exemplarische Vormachen im Gesamtbereich des Sozialwesens ist auch deshalb unverzichtbar, weil die betroffenen Klientinnen und Klienten in der Regel so verunsichert sind, daß sie sich zunächst einmal ohne anregende und ermutigende Vorbilder den Durchbruch in der Problembearbeitung und/oder der persönlichen Entwicklung nicht zutrauen.

Bei vielen Klientinnen und Klienten des Sozialwesens ist diese Mutlosigkeit chronisch, weil sie in tiefgreifende langfristige Erleidensverlaufskurven verstrickt sind. Andere Klientinnen und Klienten können sich aufgrund ihrer bisherigen eng begrenzten Lebensverhältnisse und der wenig vorteilhaften („mich“-Bilder (vgl. Mead 1968: 216-266), die sie sich darüber machen, wie die Vorstellungen der Interaktionspartner von ihnen beschaffen seien – ihnen haben gar nicht oder nur selten wohlwollende signifikante andere (wie verstehende Eltern, einfühlsame Lehrer usw.) zur Seite gestanden, die ihnen positive Entwicklungsmöglichkeiten ihrer selbst in zentralen und stabilen Bildern der Selbsterkennung widergespiegelt hätten – nur schwerlich vorstellen, wie und in welcher Hinsicht sie kreativer, aktionstüchtiger und interaktionsfähiger werden könnten. In einer solchen Situation der Handlungs-, Wandlungs- und Entwicklungslosigkeit ist es durchaus erforderlich, daß die Sozialarbeiterin bzw. der Sozialpädagoge die neuen Handlungsmöglichkeiten exemplarisch vorführt.

Angesichts der tiefgreifenden Mutlosigkeit und Unsicherheit der Klientin bzw. des Klienten ist es dann natürlich oftmals erforderlich, daß die exemplarischen Beispiele *mehrfach* wiederholt werden. Es ist im Zuge eines solchen Wiederholungszwangs entsprechend nicht leicht abschätzbar, wann für die Klientin bzw. den Klienten aus dem exemplarischen Vormachen eine Dauerhilfe wird, die ihre bzw. seine Kompetenzen zum Handeln und Sich-Verändern langfristig behindert oder gar einschneidend reduziert. Hinzu kommt, daß sich Sozialarbeit in ihren Grundorientierungen nicht nur an der Maxime der Förderung von lernender Identitätsveränderung aus-

richtet, sondern auch an der Maxime der tiefgehenden, ernstgemeinten Hilfe. Gerade wenn Klienten die professionelle Hilfebereitschaft einklagen, kommen Sozialarbeiterinnen und Sozialpädagogen in den Zugzwang, ihre Hilfestellungen, die zunächst nur als exemplarisches Vormachen gedacht waren, zu intensivieren und auf Dauer zu stellen. Hilfe zur Selbsthilfe ist als grundlegende, umfassende Orientierungsmaxime, die partiell konträre Orientierungen auf paradoxe, aber produktive Weise vereint, dann nur noch ein Lippenbekenntnis.

Angesichts des pädagogischen Grunddilemmas, das desto drängender wird, je unselbständiger und „angeschlagener“ die betroffenen Klienten sind, ist bei Sozialwesen-Berufsexperten die eine oder andere von zwei Fehltendenzen des Verzichts auf das exemplarische Vormachen naheliegend.

Einerseits kann man Vorkehrungen dafür treffen, die Klienten auf entfernter Distanz zu halten, d.h. man kann ihnen gegenüber abstrakt, rationalistisch und absolut moralisch dozieren, wie sie sich auf mustergültige Weise in ihrer Lebenssituation zu verhalten hätten; oder man kann sie ganz ihrem eigenen Schicksal überlassen, indem man ihnen gegenüber mit erhobenem Zeigefinger betont, sie müßten schon ihren ganz eigenen Weg suchen bzw. ihren ganz eigenen Ausweg finden. Andererseits kann man, mehr oder weniger eingestandenermaßen, das pädagogische Prinzip des exemplarischen Vormachens zugunsten des klassischen Prinzips der permanenten, dauerhaften, verlässlichen Hilfe aufgeben, das jedoch – immer noch einmal wiederholend angewandt – abhängig machend und chronifizierend wirkt; und seine Anwendung kann dann damit gerechtfertigt werden, die betreffenden Klienten seien ohnehin nicht lernfähig, könnten aber ohne systematische Hilfestellungen nicht leben.

Der systematische Verzicht auf das exemplarische Vormachen ist das Ende des zentralen paradox-produktiven Sozialwesen-Orientierungsprinzips der Hilfe zur Selbsthilfe. Auch wächst durch den Verzicht die Gefahr, daß sich bei Sozialarbeiterinnen und Sozialpädagogen systematische Vorkehrungen der Ausgrenzung der Klienten aus sozialen Zusammenhängen (einschließlich denen des Sozialwesens), das Leiden der Klienten abschottende absolut-moralische Anstaltsmythen in den Einrichtungen und Trägerorganisationen des Sozialwesens und zynische Haltungen der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter – sich selbst fälschlich als Sachwalter eines abstrakten Staates oder Trägerverbandes ansehend – gegenüber den Klienten ausbreiten. Dem entspricht eine immer umfassender lähmende Orientierungs- und Mutlosigkeit im individuellen Biographiehorizont des professionellen Berufshandelns.

## 5. Sozialarbeit als Trendsetter der künftigen Professionsentwicklung?

Die Paradoxien des professionellen Handelns in der Sozialarbeit sind keine Besonderheit einer bescheidenen, zu spät gekommenen oder nicht voll entwickelbaren



Profession, die das Unglück hat, ein zu diffuses Gesamtproblemfeld bearbeiten zu müssen) Sie sind im vorliegenden Artikel zwar sozialarbeitsspezifisch formuliert worden, lassen sich aber auch im Handeln der übrigen Professionen mit teilweise anderen Begleiterscheinungen, aber vergleichbar hartnäckiger Problem-, Irritations- und Fehlerwirksamkeit für *deren* Berufsexperten empirisch nachweisen. Das gilt schon für das professionelle Durchschnittshandeln (wie etwa in der ärztlichen Profession die Prognose über den Krankheitsverlauf beim gleichzeitigen Vorliegen verschiedener, sich beeinflussender Gesundheitsstörungen); die Handlungs- und Orientierungsparadoxien verschärfen sich aber immer dann, wenn eine Profession an ihre Paradigmagrenzen stößt (wie etwa die Medizin bei der Behandlung von Krebspatienten, psychosomatischen Patienten oder extremen Frühgeburten – vgl. etwa Strauss und Glaser 1970; Strauss et al. 1985). Der Unterschied der Sozialarbeit zu den übrigen Professionen liegt im wesentlichen nur in dem Umstand, daß diese – angesichts der Komplexität, Totalität und Vielschichtigkeit ihrer Problembereiche, aber auch aufgrund wissenschaftsimmanenter, fallanalyse-„feindlicher“ Entwicklungen in den eigentlich sozialarbeitsfundierenden Sozialwissenschaften – nie ein in ihrem Tätigkeitsbereich vorherrschendes, eindeutig abgegrenztes Paradigma entwickeln konnte). Deshalb ist in der Sozialarbeit das Bewußtsein über die Wirksamkeit der Paradoxien des professionellen Handelns auch besonders ausgeprägt, und deshalb konnte es gerade hier – ähnlich wie in der wissenschaftlich und technologisch besonders fortgeschrittenen Medizin, die gerade umgekehrt aufgrund dieser Fortschritte an ihre Paradigmagrenzen stößt (vgl. Balint 1984) – zur Entwicklung der neuen Verfahren der Selbstvergewisserung und Selbstreflexion wie Supervision und Balintgruppenarbeit kommen.

Die Paradoxien des professionellen Handelns gehören zur Logik der professionalistisch orientierten Experten-Berufsarbeit wie die Interaktionspostulate zur Logik kommunikativer Interaktion. Die interaktionslogischen Unterstellungen der Interaktionspartner beziehen sich auf unaufhebbare Unvereinbarkeiten des Interaktionsprozesses: z.B. auf die Vagheit der ausgetauschten Symbolgesten und die mangelnde Angleichung ihrer wechselseitigen Interpretationen (vgl. Schütze 1980: 76). Die Bearbeitungsvorkehrungen für die Paradoxien des professionellen Handelns beziehen sich auf unaufhebbare Unvereinbarkeiten komplexer expertenberuflicher Handlungsabläufe: z.B. dem Klienten wieder einmal etwas beispielhaft vormachen zu müssen, obwohl der eigentlich längst gelernt haben mußte, es selbst zu tun, und obwohl dieses Vormachen die Gefahr vergrößert, daß der Klient sich auf die Handlungsmacht des Sozialarbeiters verläßt. Wie die Paradoxien alltäglicher kommunikativer Interaktion sind die Paradoxien des professionellen Handelns nicht lösbar oder gar aufhebbar; sie können nur umsichtig in Rechnung gestellt und bearbeitet werden. Sie beruhen letztlich auf dem Umstand, daß die professionellen Berufsarbeit, obwohl sie auf besonderen Sinnweltbereichen und mächtigen Handlungsverfahren fußt, nicht nach dem Modell kalkulierten zweckrationalen Planens und

Implementierens funktioniert, sondern der hermeneutisch-kommunikativen bzw. interpretativ-dokumentarischen (oder abduktiven – vgl. Peirce 1970: 362, 366) Logik folgt. Die professionelle Berufsarbeit stellt sich der Aufgabe, fortlaufend paradoxe Leistungen zu erbringen: wie etwa das Allgemeine im Speziellen zu entdecken; oder aber mit dem Klienten auf einer Erfahrungs- und Vertrauensbasis zu interagieren, die eigentlich noch gar nicht hergestellt ist. Jede Profession hat für die Bewältigung dieser paradoxen Aufgaben im Prinzip vergleichbare, handlungslogisch erwungene Ordnungsstrukturen ausgebildet: ihre je besondere Version der universalen Strukturkomponenten von Profession. Die für die Sozialarbeit relevante Version der Strukturkomponenten von Profession ist im vorliegenden Beitrag zusammen mit der für die Sozialarbeit typischen Ausprägung der Paradoxien des professionellen Handelns dargestellt worden.

Von folgenden Trends der gesamtgesellschaftlichen Entwicklung im Bereich der Professionen kann insgesamt ausgegangen werden: Die höhersymbolische Sinnwelten der Professionen werden immer abstrakter und lösen sich immer mehr vom Alltagswissen und -handeln ab. Der systematische Wissensvorsprung des Professionellen wird immer größer, und die Aufgabe der sachgerechten Aufklärung des Klienten wird deshalb immer schwieriger. Die professionellen Diagnose- und Bearbeitungsprozeduren werden immer technischer und klinisch routinierter, so daß der falsche Eindruck der Interaktions- und Existenzwelt-Unabhängigkeit der mit ihnen verbundenen Handlungsprogramme immer mehr um sich greift. Die Organisationsstrukturen, in welche professionelles Handeln eingebettet sind, werden in ihrer Orientierung immer zweckrationaler und immer fokussierter auf den äußerlichen Wirkungsnachweis ausgerichtet – das gerade auch unter dem Gesichtspunkt zunehmender materieller und zeitlicher Knappheit. Die Handlungs- und Interaktionsverfahren des professionellen Verfahrenswalters werden immer strategischer, unflexibler und unabhängiger von den Handlungsbeiträgen des Klienten – das gerade auch deshalb, weil der Professionelle immer mehr zum Agenten mächtiger gesellschaftlicher Organisationsträger wird, die rechthaberisch auf das Gesamtwohl pochen können.

Aber das ist nur die eine Seite der Medaille. Gerade durch die radikalen wissenschafts- und technikimmanenten Entwicklungen; durch die gesellschaftliche Komplexierung der Lebensprobleme, an denen gerade die Professionen durch ihre Handlungsbeiträge zur Herstellung einer „dritten Natürlichkeit“ chronischer Leidenbefindlichkeit, die früher gar nicht lebbar gewesen wäre, beteiligt sind; sowie durch die ethischen Gerechtigkeits- und Verallgemeinerungsansprüche im modernen Wohlfahrtsstaat werden auch die Sinnprobleme und Paradigmagrenzen der Professionen immer deutlicher. So entfalten die Paradoxien des professionellen Handelns in den neu gewonnenen, diffusen und problematischen Grenzbereichen der Professionen eine nahezu unerträgliche Desorientierungswirkung; die Professionellen können dort ihre alten Routinepraktiken der Problembewältigung nicht mehr schema-

tisch-automatisch anwenden. Dies ist die Stunde der professionsexistenziellen, die berufsbiographisch-persönliche Identität in Frage stellenden Wahrheit; systematische Verfahren der methodischen Selbstvergewisserung, der supervisorischen Selbstreflexion, des ethikpolitischen Diskurses treten auf den Plan. – Aber gleichzeitig ist freilich auch eine zunehmende Tendenz der Professionen zur Selbstverschleierung zu beobachten, gerade weil die skizzierten Fehlerpotentiale des professionellen Handelns immer wirksamer geworden sind und nahezu unerträglich am Selbstbewußtsein der Profession nagen und weil zugleich paradoxerweise das Prestige der professionsrelevanten fachwissenschaftlichen Fundierungs- und Morphologieforschung und die auf ihr aufruhende Symbolik professioneller Selbstsicherheit immer suggestiver werden. Die Verschleierung der skizzierten Problematiken des eigenen professionellen Handelns sich selbst, den Klienten, anderen Professionen und der Gesellschaft gegenüber verstärkt dann fortlaufend die Wirksamkeit der mit den Paradoxien des professionellen Handelns gesetzten Fehlerpotentiale.

Angesichts dieser ambivalenten Gesamtsituation, in der sich die Institution „Profession“ im Zuge der gegenwärtigen Komplexisierungstrends fortgeschrittener westlicher Industriegesellschaften befindet, kann man nun aber durchaus die These vertreten, daß gerade die Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession die modernen Problemstellungen professionellen Handelns besonders intensiv verkörpert. Diese Problemstellungen lassen sich abschließend grob unter zwei Gesichtspunkten andeuten:

(a) Das professionelle Handeln generell (ob in der Medizin, der Psychotherapie, der Architektur oder der Sozialarbeit) stößt immer öfter an die Paradigmagrenzen der es jeweils fundierenden Wissenschaftsdisziplinen, da die Problem- und Projektlagen der Betroffenen und ihre Chronifizierung in den modernen fragil-komplexen Leistungsgesellschaften immer voraussetzungsreicher und umfassender werden – dies nicht zuletzt auch deshalb, weil durch die gegenstands- und problembezogene wissenschaftliche Forschung die individuellen und kollektiven Ansprüche auf professionelle Dienstleistungen stets gebieterischer und die Problembearbeitungskapazitäten stets spezialisierter werden. Immer mehr Professionelle sind gezwungen, die angestammten Paradigmagrenzen innerhalb der bisher relativ abgegrenzten höhersymbolischen Sinnbezirke ihrer Profession zu transzendieren. Das erzeugt professions-, sozial- und ethikpolitische Beunruhigung in der sozialen Welt der Profession (und z.T. auch – wie am Gesundheitssektor zu ersehen ist – in ganzen sektoralen Dienstleistungs- und Klientenbereichen der Gesellschaft oder gar im Diskursforum der Gesamtgesellschaft generell), und es verwickelt den individuellen Professionellen in berufsbiographische Probleme, die er dann immer öfter durch die neuen Verfahren der selbstreflexiven und selbstvergewissernden Betrachtung (z.B. durch Supervision) zu bearbeiten versucht. – Die Problematik der Anomie der Orientierungsparadigmata ist nun aber in der Sozialarbeit chronisch. Gerade in

Ansehung der Sozialarbeit lassen sich die Auswirkungen des professionellen Arbeitens (und arbeitsbezogenen Lebens!) ohne gänzlich intakte und beschützende Sinnhorizonte und Bearbeitungsstrategien aus abgegrenzten höhersymbolischen Sinnwelten besonders deutlich studieren. Hier werden die globalen Verschärfungstendenzen der Paradoxien professionellen Handelns extrem transparent; es ist deshalb auch nicht von ungefähr, daß gerade die Sozialarbeit eines der „Saatbeete“ für das Wachsen der neuen Selbstreflexions- und Selbstvergewisserungsinstitution der Supervision geworden ist, welche die biographische Verwicklung in die Paradoxien des professionellen Handelns zum Analyse- und Bearbeitungsgegenstand hat (vgl. Schütze 1984a, 1988).

(b) Da die Problemlagen der Klienten (im medizinischen, schulischen, technischen, sozialwesensspezifischen, psychotherapeutischen Handlungsbereich) immer umfassender werden und auch das Bewußtsein von ihrer *umgreifenden Eigenart* immer mehr steigt, kommt es zunehmend zu stabilen interdisziplinären Arbeitsarrangements (z.B. in Familienberatungsstellen oder in der Drogenhilfe), innerhalb derer die unterschiedlichen Professionsvertreter bestimmte Aspekte der Fallproblematik flexibel arbeitsteilig bearbeiten. Es bleibt nicht aus, daß dann das Bedürfnis nach einer gemeinsamen wissenschaftlichen Orientierung auf interdisziplinärer Wissenschaftsgrundlage entsteht, sobald die jeweils herrschende „stolze“ Profession (z.B. die somatische Medizin, die Psychiatrie, die Jurisprudenz) das Definitions- und Kontrollmonopol verliert. Es ist abzusehen, daß der interdisziplinäre Diskurs zu einer wesentlichen Bedingung erfolgreichen professionellen Handelns wird. Dieser Diskurs wird der Basis in einer interdisziplinären sozialwissenschaftlichen Grundlagentheorie (und auch in interdisziplinären anwendungsbezogenen Morphologiedisziplinen) mit grundsätzlicher Fallorientierung nicht entraten können.

Die Notwendigkeit zum flexiblen fallbezogenen interdisziplinären Diskurs ist der Sozialarbeit seit langem vertraut, gerade weil sie nie unter dem Orientierungshorizont eines eindeutig abgegrenzten, voll integrierten höhersymbolischen Sinnbezirks arbeiten konnte. Sie hat – insbesondere für die Ausbildung, weniger bisher für die Forschung – produktive Haltungen und Diskursformen für fallbezogene Interdisziplinarität (z.B. in Gestalt von Fallbesprechungen und Forschungswerkstätten – vgl. Levine und Levine 1970, Riemann und Schütze 1977, Schütze 1988: 30 ff) entwickelt, von denen auch die anderen Professionen in ihren Handlungsbereichen profitieren können. Eine solche Vorbildfunktion könnte sich in Zukunft durchaus auch für die interdisziplinäre *Forschung* im Bereich des Sozialwesens und seiner professionellen Handlungsabläufe herausbilden.

## Anmerkung

Der vorliegende Artikel ist eine systematische Ausarbeitung und auf das Sozialwesen bezogene Konkretisierung der Abschnitte 6, 7 und 13 (S. 287-311, 334-338, 343-345) des Aufsatzes „Professionelles Handeln, wissenschaftliche Forschung und Supervision. Versuch einer systematischen Überlegung“. In: N. Lippenmeier, Hg., Beiträge zur Supervision, Bd. 3, Arbeitskonferenz „Theorie der Supervision“, WS 83/84, Kassel (Gesamthochschulbibliothek), S. 262-389. Anregungen des Artikels gehen auf Diskussionen mit Brigitte Hossenfelder, Kassel, mit den Mitgliedern des Forschungskolloquiums für Qualitative Sozialforschung des FB 4 der GhK und mit den Mitgliedern des Forschungsprojekts „Zugehende Altenberatung“ des FB 4 der GhK (vgl. Karl et al. 1990) zurück. Bernd Dewe und Gerhard Riemann sei besonderer Dank für Verbesserungsvorschläge.

## Literaturverzeichnis

- Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen* (Hg.), (1973/1981): Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit, Bd. 1 und 2, Reinbek (Rowohlt), Neuabdruck in einem Band mit identischer Seitenzählung, Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Balint, M.* (1964/1984): Der Arzt, sein Patient und die Krankheit. Stuttgart (Klett-Cotta).
- Becker, H.S./Geer, B./Hughes, E.C./Strauss, A.* (1977/1961): Boys in White. Student Culture in Medical School. New Brunswick (Transaction).
- Bohnsack, R.* (1983): Alltagsinterpretation und soziologische Rekonstruktion. Opladen (Westdeutscher Verlag).
- Bohnsack, R.* (1991): Rekonstruktive Sozialforschung. Eine Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer empirischer Forschungsverfahren. Erscheint Opladen (Leske und Budrich).
- Brückner, M.* (1984): Gemeinwesenarbeit. In: Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik, S. 415-429.
- Cicourel, A.V.* (1968): The Social Organization of Juvenile Justice. New York, London und Sidney: Wiley.
- Dewe, B./Ferchhoff, W./Peters, F.* (1984): Professionelle Kompetenz im Wandel: alte Probleme und neue falsche Propheten?, in: Müller/Otto/Peter/Sünker (Hg.), S. 297-337.
- Dewe, B./Otto, H.-U.* (1984): Professionalisierung, in: Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik, S. 775-811.
- Etzioni, A.* (1964): Modern Organizations. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Freidson, E.* (1975): Dominanz der Experten. Zur sozialen Struktur medizinischer Versorgung. München u.a.: Urban und Schwarzenberg.
- Gildemeister, R.* (1982): Beruf und Identität. Eine theoretische Untersuchung zum Zusammenhang von Strukturen des Handlungsfeldes, der Berufsrolle und des Berufsalltags, zur Person und Selbstidentität des Sozialarbeiters/-pädagogen. Inaugural-Dissertation. Erlangen-Nürnberg.
- Gildemeister, R.* (1983): Als Helfer überleben. Beruf und Identität in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied und Darmstadt: Luchterhand (gekürzte Version von G. 1982).
- Glaser, B./Strauss, A.* (1974): Interaktion mit Sterbenden. Beobachtungen für Ärzte, Schwestern, Seelsorger und Angehörige. Göttingen: Vandenhoeck.

- Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik* (1984): hrsg. von H. Eyferth, H.-U. Otto, H. Thiersch. Neuwied und Darmstadt: Luchterhand.
- Healy, W./Bronner, A.F. (1928): *Delinquents and Criminals*. New York: Macmillan.
- Heinemeier, S./Robert, G. (1984): „Es bleibt also net aus, daß ma so denkt, (...) was machst eigentlich, wenn jetzt wirklich nix wird, vielleicht bis nächstes Frühjahr und so weiter?“ – Arbeitslosigkeit: Biographische Prozesse und textstrukturelle Analyse, in: *Kohli/Robert* (Hg.), S. 142-163.
- Hughes, E.C. (1971): *The Sociological Eye*. Bd. 1: Selected Papers on Institutions and Race, S. 1-278; Bd. 2: Selected Papers on Work, Self and the Study of Society, S. 279-584. Chicago, New York: Aldine.
- Kallmeyer, W./Schütze, F. (1976): Konversationsanalyse, in: *Studium der Linguistik* 1(1976), S. 1-28.
- Kamlah, W./Lorenzen, P. (1967): *Logische Propädeutik. Vorschule des vernünftigen Redens*. Mannheim: Bibliographisches Institut.
- Karl, F. (unter Mitarbeit von E. Engelmeyer, G. Lude-Medebach, B. Lutze, D. Nittel, Th. Reim, F. Schütze, P. Straus) (1990): Modellprojekt „Zugehende stadtteilorientierte Beratung älterer Menschen“ (= Band 259 der Schriftenreihe des Bundesministers für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit). Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer.
- Karl, F./Nittel, D. (1988): Zugehende stadtteilorientierte Beratung älterer Menschen – Zugangsformen und Interventionsmuster, in: *Zeitschrift für Gerontologie* 21(1988), S. 21-27.
- Lemert, E.M. (1975): Der Begriff der sekundären Devianz, in: K. Lüderssen/F. Sack (Hg.), *Seminar: Abweichendes Verhalten Bd. 1, Die selektiven Normen der Gesellschaft*. Frankfurt: Suhrkamp, S. 433-476.
- Levine, M./Levine, A. (1970): The More Things Change: A Case History of the Child Guidance Clinics, in: *Journal of Social Issues* 26(1970), S. 19-34.
- Lubove, R. (1965): *The Professional Altruist. The Emergence of Social Work as a Career 1880-1930*. Cambridge, Mass.
- Mead, G.H. (1968): *Geist, Identität und Gesellschaft. Aus der Sicht des Sozialbehaviorismus*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Meinhold, M./Guski, E. (1984): Einzelfallhilfe, in: *Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik*, S. 271-281.
- Müller, S./Otto, H.-U./Peter, H./Sünker, H. (Hg.), (1984): *Handlungskompetenz in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik II. Theoretische Konzepte und gesellschaftliche Strukturen*, Bielefeld: AJZ-Verlag.
- Oevermann, U. (1979): *Probleme der Professionalisierung in der berufsmäßigen Anwendung sozialwissenschaftlicher Kompetenz*. Typoskript. Frankfurt.
- Oevermann, U./Allert, T./Konau, E./Krambeck, J. (1979): Die Methodologie einer „objektiven Hermeneutik“ und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften, in: H.-G. Soeffner (Hg.), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler, S. 352-434.
- Peirce, Ch.S. (1970): *Schriften II. Vom Pragmatismus zum Pragmatizismus*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Perlmann, H.H. (1978): *Soziale Einzelhilfe als problemlösender Prozeß*. Freiburg: Lambertus.
- Platt, A.M. (1969): *The Child Savers. The Invention of Delinquency*. Chicago: The University of Chicago Press.

- Pressel, I. (1981): Modellprojekt Familienhilfe in Kassel. Bericht der wissenschaftlichen Begleitung (= Heft 21 der „Arbeitshilfen. Eine Schriftenreihe für Sozialhilfe, Jugendhilfe und Gesundheitshilfe“, hrsg. vom Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge). Frankfurt: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge.
- Reichert, J. (1986): Probleme qualitativer Sozialforschung. Zur Entwicklungsgeschichte der Objektiven Hermeneutik. Frankfurt, New York: Campus.
- Richmond, M. (1917): Social Diagnosis. New York.
- Richmond, M. (1922): What is Social Case Work? New York.
- Riemann, G. (1987): Das Fremdwerden der eigenen Biographie. Narrative Interviews mit psychiatrischen Patienten. München: Fink.
- Riemann, G./Schütze, F. (1987): Some Notes on a Student Research Workshop „Biography Analysis, Interaction Analysis, and Analysis of Social Worlds“, Newsletter No. 8 of the International Sociological Association Research Committee 38, Biography and Society (ed. by E.M. Hoerning und W. Fischer), July, S. 54-70.
- Riemann, G./Schütze, F. (1991): „Trajectory“ as a Basic Theoretical Concept for Analyzing Suffering and Disorderly Social Processes, in: David Maines (Hg.), Social Organization and Social Processes. Essays in Honor of Anselm Strauss. Hawthorne, N.Y.: Aldine.
- Rosenthal, G. (1987): „... wenn alles in Scherben fällt ...“. Von Leben und Sinnwelt der Kriegsgeneration. Typen biographischer Wandlung. Opladen: Leske und Budrich.
- Sachße, Ch. (1984): Die Pädagogisierung der Gesellschaft und die Professionalisierung der Sozialarbeit, in: Müller/Otto/Peter/Sünker (Hg.), S. 284-295.
- Sachße, Ch. (1985): Mütterlichkeit als Beruf. Sozialarbeit, Sozialreform und Frauenbewegung 1871-1929. Frankfurt: Suhrkamp.
- Schütz, A. (1971): Gesammelte Aufsätze, Bd. 1: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag: Nijhoff.
- Schütze, F. (1978): Strategische Interaktion im Verwaltungsgericht. Eine soziolinguistische Analyse zum Kommunikationsverlauf im Verfahren zur Anerkennung als Wehrdienstverweigerer, in: W. Hassemer/W. Hoffmann-Riem/M. Weiss (Hg.), Schriften der Vereinigung für Rechtssoziologie, Bd. 2, Interaktion vor Gericht. Baden-Baden: Nomos, S. 19-100.
- Schütze, F. (1980) Interaktionspostulate - am Beispiel literarischer Texte (Dostojewski, Kafka, Handke u.a.), in: E.W.B. Hess-Lüttich (Hg.), Literatur und Konversation. Sprachsoziologie und Pragmatik in der Literaturwissenschaft. Wiesbaden: Athenaion, S. 72-94.
- Schütze, F. (1981): Prozeßstrukturen des Lebensablaufs, in: J. Matthes/A. Pfeifenberger/M. Stosberg (Hg.), Biographie in handlungswissenschaftler Perspektive. Kolloquium am sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum der Universität Erlangen-Nürnberg. Nürnberg: Verlag der Nürnberger Forschungsvereinigung, S. 67-156.
- Schütze, F. (1983): Biographieforschung und narratives Interview, in: Neue Praxis 3(1983), S. 283-293.
- Schütze, F. (1984) Kognitive Figuren des autobiographischen Stegreiferzählens, in: Kohli/Robert (Hg.), S. 78-117.
- Schütze, F. (1984a): Professionelles Handeln, wissenschaftliche Forschung und Supervision, in: Beiträge zur Supervision, Bd. 3 (Arbeitskonferenz „Theorie der Supervision“, WS 83/84), hrsg. von N. Lippenmeier. Gesamthochschule Kassel: Gesamthochschul-Bibliothek.

- Schütze, F.* (1988): Professional Schools: ein Entwicklungspotential für die Zukunft der GhK. Veröffentlicht als 8. Gießhausgespräch. Gesamthochschule Kassel: Referat für Öffentlichkeitsarbeit.
- Schütze, F.* (1989): Kollektive Verlaufskurve oder kollektiver Wandlungsprozeß. Dimensionen des Vergleichs von Kriegserfahrungen amerikanischer und deutscher Soldaten im Zweiten Weltkrieg, in: *Bios* 1(1989), S. 31-111.
- Shaw, Cl.R.* (1960/1930): *The Jack-Roller. A Delinquent Boy's Own Story.* Chicago, London: University of Chicago Press.
- Shaw, Cl.* (with Assistance of *H.D. McKay* and *J.F. McDonald*, with special chapters by *H.B. Hanson* and *E.W.B. Burgess*) (1938): *Brothers in Crime.* Chicago/London: University of Chicago Press.
- Strauss, A.* (1968): *Spiegeln und Masken.* Frankfurt: Suhrkamp.
- Strauss, A.* (1978): A Social World Perspective, in: *N.K. Denzin*, *Studies in Symbolic Interaction* 1. Greenwich: CT (JAI), S. 119-128.
- Strauss, A.* (1981): Awareness Contexts: Implications for Research and Theory, MS (A.S., Dept. of Social and Behavioral Sciences, Univ. of California, San Francisco, CA 94143).
- Strauss, A.* (1985): Work and the Division of Labor, in: *The Sociological Quarterly* 26(1985)1, S. 1-19.
- Strauss, A./Glaser, B.G.* (1970): *Anguish. A Case History of a Dying Trajectory.* Mill Valley (The Sociology Press = Eigenverlag: T.S.P., P.O. Box 143, Mill Valley, CA 94941).
- Strauss, A./Schatzman, L./Bucher, R./Ehrich, D./Sabshin, M.* (1981/1964): *Psychiatric Ideologies and Institutions.* New Brunswick, London: Transaction.
- Strauss, A./Fagerhaugh, Sh./Suczek, B./Wiener, C.* (1985): *The Social Organization of Medical Work.* Chicago: University of Chicago Press.
- Wagner, H.J.* (1984): *Wissenschaft und Lebenspraxis. Das Projekt der 'objektiven Hermeneutik'.* Frankfurt, New York: Campus.
- Wilensky, H./Lebeaux, Ch.N.* (1965): *Industrial Society and Social Welfare.* New York: Free Press.